

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELATIHAN BALAP
SEPEDA DI SEKOLAH BALAP SEPEDA NURWARITO
BMX RACING SCHOOL YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan



Oleh:
Bayu Dwi Novianto
NIM. 14601244032

**PRODI PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2019**

PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELATIH BALAP
SEPEDA DI SEKOLAH BALAP SEPEDA NURWARSITO
BMX RACING SCHOOL YOGYAKARTA**

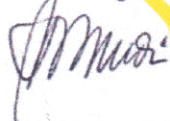
Disusun Oleh:

Bayu Dwi Novianto
NIM. 14601244032

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk
dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang
bersangkutan.

Yogyakarta, September 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Guntur, M.Pd.
NIP. 19810926 200604 1 001

Disetujui,
Dosen Pembimbing,



A. Erlina Listyarini, M.Pd.
NIP. 19601219 198803 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bayu Dwi Novianto
NIM : 14601244032
Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi
Judul TAS : Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelatih Balap Sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 25 November 2019
Yang Menyatakan,



Bayu Dwi Novianto
NIM. 14601244032

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELATIHAN BALAP SEPEDA DI SEKOLAH BALAP SEPEDA NURWARSITO BMX RACING SCHOOL YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Bayu Dwi Novianto
NIM. 14601244032

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi Program

Studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 29 November 2019

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
A. Erlina Listyarini, M.Pd. Ketua Penguji		20/12 2019
Fathan Nurcahyo, M.Or. Sekretaris Penguji		18/12 2019
Dr. Agus Susworo Dwi M, M.Pd. Penguji Utama		17/12 2019

Yogyakarta, Desember 2019
Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Sumaryanto, M.Kes.
NIP. 19650301 199001 1 001

MOTTO

1. Jika kamu menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya. Namun jika tak serius, kamu hanya akan mendapatkan alasannya (Jim Rohn)
2. Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri (Benyamin Franklin)
3. Bunga yang tidak akan layu sepanjang jaman adalah kebajikan (William Cowper)
4. Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh (Confusius)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang yang kusayangi:

1. Untuk kedua orantua saya tercinta, yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orangtua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikanmu, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku.
2. Adikku yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum, dan doanya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayangku untuk kalian.

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELATIHAN BALAP
SEPEDA DI SEKOLAH BALAP SEPEDA NURWARSITO
BMX RACING SCHOOL YOGYAKARTA**

Oleh:

Bayu Dwi Novianto

NIM. 14601244032

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah survei. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua/wali Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta yang berjumlah 21 orang, yang diambil menggunakan teknik *total sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang disajikan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 4,76% (1 orang), “rendah” sebesar 28,57% (6 orang), “cukup” sebesar 28,57% (6 orang), “tinggi” sebesar 38,10% (8 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0,00% (0 orang).

Kata kunci: kepuasan orang tua, pelatihan balap sepeda, Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta

LEVEL OF SATISFACTION OF PARENTS OF BICYCLE RACING TRAINING AT NURWARSITO BMX RACING SCHOOL YOGYAKARTA

By:
Bayu Dwi Novianto
NIM 14601244032

Abstract

This study aims to determine how high the level of satisfaction of parents of bicycle racing training at Nurwarsito BMX Racing School Yogyakarta. This research is descriptive research. The method used is a survey. Data collection techniques using a questionnaire. The population in this study were parents / guardians of the Nurwarsito BMX Racing School in Yogyakarta which numbered 21 people, which were taken using total sampling techniques. Data analysis techniques using quantitative descriptive analysis presented in the form of a percentage. The results showed that the level of parental satisfaction with bicycle racing training at Nurwarsito BMX Racing School in Yogyakarta was in the "very low" category of 4.76% (1 person), "low" of 28.57% (6 people) , "Enough" by 28.57% (6 people), "high" by 38.10% (8 people), and "very high" by 0.00% (0 people).

Kata kunci : parent satisfaction, bicycle racing training, Nurwarsito BMX Racing School Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelatihan Balap Sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta“ dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu A. Erlina Listyarini, M.Pd., Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi dan Ketua Penguji yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Sekretaris dan Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Bapak Dr. Jaka Sunardi, M.Kes., Ketua Jurusan Pendidikan Olahraga beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi
5. Kepala Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta, yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.

6. Staf, orangtua atlet, dan atlet Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Semua teman-teman PJKR yang selalu memberikan semangat, serta motivasinya.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah berikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, November 2019
Penulis,



Bayu Dwi Novianto
NIM. 14601244032

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori	10
1. Hakikat Kepuasan.....	10
2. Kualitas Layanan.....	17
3. Hakikat Orang Tua	20
4. Hakikat Pelatihan	22
5. Profil Nurwarsito BMX <i>Racing School</i>	34
B. Penelitian yang Relevan.....	37
C. Kerangka Berpikir	38
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian	40
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	41
F. Validitas dan Reliabilitas	43
G. Teknik Analisis Data	46
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	47

1. Faktor <i>Reliability</i>	49
2. Faktor <i>Responsiveness</i>	51
3. Faktor <i>Confidence</i>	52
4. Faktor <i>Emphaty</i>	54
5. Faktor <i>Tangible</i>	56
B. Pembahasan	58
C. Keterbatasan Hasil Penelitian	63
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	65
B. Implikasi	65
C. Saran	65
 DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 2. Ilmu-Ilmu Penunjang yang Memperkaya Bidang Ilmu pada Teori dan Metodologi Latihan	31
Gambar 3. Bagan Kerangka Berpikir	39
Gambar 4. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelatihan Balap Sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX <i>Racing School</i> Yogyakarta	48
Gambar 5. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Reliability</i>	50
Gambar 6. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Responsiveness</i>	52
Gambar 7. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Confidence</i>	54
Gambar 8. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Emphaty</i>	56
Gambar 9. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Tangible</i>	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jadwal Latihan di Nurwarsito BMX <i>Racing School</i> Yogyakarta	2
Tabel 2. Prestasi siswa Nurwarsito BMX <i>Racing School</i>	3
Tabel 3. Jadwal Latihan di Nurwarsito BMX <i>Racing School</i> Yogyakarta	36
Tabel 4. Rincian Sampel Penelitian	40
Tabel 5. Alternatif Jawaban Angket.....	41
Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Uji Coba	42
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Instrumen	44
Tabel 8. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 10. Norma Penilaian.....	46
Tabel 11. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelatihan Balap Sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX <i>Racing School</i> Yogyakarta.....	47
Tabel 12. Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelatihan Balap Sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX <i>Racing School</i> Yogyakarta.....	48
Tabel 13. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Reliability</i>	49
Tabel 14. Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Reliability</i>	50
Tabel 15. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Responsiveness</i>	51
Tabel 16. Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Responsiveness</i>	51

Tabel 17.	Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Confidence</i>	53
Tabel 18.	Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Confidence</i>	53
Tabel 19.	Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Emphaty</i>	55
Tabel 20.	Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Emphaty</i>	55
Tabel 21.	Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Tangible</i>	57
Tabel 22.	Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor <i>Tangible</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Validasi.....	71
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	73
Lampiran 3. Angket Uji Coba.....	74
Lampiran 4. Data Uji Coba.....	77
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
Lampiran 6. Tabel r.....	80
Lampiran 7. Angket Penelitian	81
Lampiran 8. Data Penelitian.....	84
Lampiran 9. Deskriptif Statistik.....	85
Lampiran 10. Dokumentasi Uji Coba	87
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Yogyakarta, olahraga sepeda cukup populer, hal tersebut ditunjukkan dengan semakin banyaknya komunitas-komunitas sepeda. Meninjau perkembangan olahraga jenis balap sepeda yang mulai berkembang di dalam lingkup masyarakat Yogyakarta seperti balap sepeda *DownHill*, dan juga balap sepeda *MiniCross* yang sedang digemari di Yogyakarta, dan juga potensi dari kedua jenis olah raga balap sepeda tersebut yang telah di tanggapi serius oleh pemerintah setempat, sehingga saat ini terdapat sirkuit permanen yang dapat digunakan untuk even perlombaan balap sepeda *Down Hill*, dan juga balap sepeda *Mini Cross*. Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta merupakan salah satu sekolah balap sepeda yang ada di Yogyakarta. Dari Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta diharapkan akan lahir atlet-atlet balap sepeda yang dapat berprestasi untuk ke depannya.

Awal berdiri Nurwarsito *BMX Racing School* pada tahun 2011 sebelum nama tersebut Nurwarsito *BMX Racing School* bernama DSC (*DIY SPORT CYCLING*) yang didirikan atas gagasan kepala BPO Provinsi DIY Bapak Teguh Raharjo, S.Pd., MM., dan Sekretaris Pengprov ISSI DIY Bapak Ir. Drajad Ruswandowo, MT. Beliau menunjuk Bapak Ir. Rif'an Tsaqif As Sadad, MT sebagai ketua umum dan pembimbing DSC dan Nurwarsito sebagai kepala pelatihan di DSC. DSC yang mempunyai *home base* di sirkuit BMX *youth center*

di Mlati, Sleman dan sirkuit Ganjuran di Condong Catur. Wisma atlet atau mess bertempat di jl. Nitikan Baru No 34.

Setelah tahun 2016 nama DSC berubah menjadi Nurwarsito BMX *Racing School* dengan pelatihan kepala tetap dipegang Nurwarsito dan asisten pelatihan Edwin Fadilla. *Home base* latihan tetap di sirkuit BMX *youth center* di Mlati, Sleman dan sirkuit Ganjuran di Condong Catur. Wisma atau mess pindah di Ngebel Gede Kelurahan Sardonoarjo Kec. Ngaglik Kab. Sleman RT 10 RW 34. Pendaftaran di Nurwarsito BMX *Racing School* Rp 1.250.000,00 langsung mendapatkan *jersey* dari Nurwarsito BMX *Racing School*. Biaya perbulan untuk dalam provinsi DIY Rp 350.000 dan untuk luar DIY Rp 500.000 fasilitas wisma atau *mess*, masuk sirkuit gratis, tempat *gym*. Jumlah siswa saat ini kurang lebih 15-20. Di Nurwarsito BMX *Racing School* ada 4 kelas yaitu *peewe* untuk umur 5-13, *youth* 14-17, junior 18-19, dan *elite* 20 ke atas. Adapun jadwal latihan di Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Latihan di Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta

No	Hari	Pukul	Jenis Latihan
1	Selasa	06.00-09.00 WIB	<i>endurance</i> 40-60 km
		15.00-17.30 WIB	sirkuit Ganjuran
2	Rabu	06.00-09.00 WIB	sirkuit Ganjuran
		15.00-17.30 WIB	<i>Gym</i>
3	Kamis	06.00-09.00 WIB	<i>long sprint</i> 500-1000m
		15.00-17.30 WIB	<i>sirkuit youth center</i>
4	Jumat	06.00-09.00 WIB	<i>recovery</i> dari mess sampai Kaliurang
5	Sabtu	06.00-11.30 WIB	visualisasi kualifikasi balapan lokasi di <i>Youthcenter</i> atau Ganjuran
6	Minggu	09.00-16.00 WIB	visualisasi final balapan lokasi di <i>Youthcenter</i> atau Ganjuran

Beberapa prestasi yang pernah diperoleh siswa Nurwarsito BMX *Racing School* 3 tahun terakhir yaitu:

Tabel 2. Prestasi siswa Nurwarsito BMX Racing School

Tahun	Prestasi
2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Juara I, Girl Max 13 YRS Salatiga BMX Supercross Open Championship 2016. 2. Juara 5, Kelas Girl Max 2004 JBR BMX Cross Series Sirkuit Youth Center Mlati, Sleman, Yogyakarta. 3. Juara 5, Challenge Girl 7-12 BMX & MTB 4X Temanggung Open Championship 2016. 4. Juara 2, Girl Under 12th Kejurcab Balap Sepeda BMX Sleman. 5. Juara 2, Challenge Girl 11-12 (round 2) BMX Nasional Open 2016, Pra-PON XIX 2016. 6. Juara 2, Girl Max (2006) BMX Cross Championship 2016 Ganjuran MTBMX Cirkuit, DI Yogyakarta. 7. Juara 3, Girl Challenge 9-10 YRS. BMX Race Walikota Malang Cup 5. 8. Juara 2, Challenge Girls 9-10 thn. Jepara BMX Open 2016.
2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Juara 1, Challenge Girl max 2007 BMX Cross Championship 2. Juara I, Challenge Girls 9-10 thn Jepara BMX Open. 3. Juara I, Challenge Girls 9-10 YRS, Round 1 C1. 4. Juara I, Challenge Girls 9-10 YRS, Round 2 C1.series, Banyuwangi International 2017 BMX. 5. Juara I, Challenge Girls 9-10 thn BMX YRS I. 6. Juara I, Challenge Girls 9-10 thn UCI, Indonesian Cycling Federation: BMX National Championship 2017. 7. Juara I, Challenge Girl 9-10 thn (2007-2008) Road to CCAF. 8. Juara II, Challenge Girls 9-10 thn BMX Youth Center Series II 2017. 9. Juara I, Challenge Girls 9-10 thn Temanggung Open Championship 2017. 10. Juara II, Challenge Girls 10-11thn BMX Youth Center Series III 2017.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Juara II, Challenge Girl 9-10-11 thn Banyuwangi Open 2. Juara II, Cab. Olah Raga nomor BMX Putri 3. Juara II, Challenge Girls 11-13 tahun Drop the Gate Thrill Series II Sirkuit Holly track, Bambu Runcing Parakan, Temanggung. 4. Juara III Challenge Girls 11-13 tahun Drop the Gate Thrill Series Iv Sirkuit Jepara

Pada saat ini dijumpai berbagai macam masalah yang dihadapi oleh Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta, yang berkaitan dengan bidang jasa pelayanan. Dari hasil pengamatan yang peneliti

lakukan masalah yang sering dijumpai yaitu kurang seriusnya anak dalam mengikuti latihan yang menyebabkan sulit mendapatkan prestasi dan bahkan ada yang berhenti latihan. Berbagai macam masalah ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor misalnya kualitas jasa pelayanan Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta yang dirasa kurang memuaskan, seperti kurang memadainya sarana dan prasarana untuk latihan, bisa juga disebabkan faktor lain misalkan kurangnya dukungan dari para orangtua seperti tidak pernah memantau kemajuan anaknya dalam perkembangan olahraga balap sepeda dan tidak pernah melihat anaknya saat latihan.

Seorang pelatihan yang berkompeten merupakan salah satu kunci utama untuk membantu atlet meraih prestasi. Pelatihan yang ahli dalam bidangnya akan lebih mudah membuat dan menerapkan program latihan untuk membantu atlet meraih prestasi puncak. Pelatihan yang berkompeten memiliki jam melatih yang banyak, pernah melatih anak-anak, remaja, junior, dan senior. Pelatihan yang berkompeten akan mencetak atlet-atlet yang handal dan berprestasi. Selain itu, pelatihan harus bisa mengamati segala kekurangan dan kelebihan dari atletnya, baik saat latihan dan maupun saat bertanding. Seperti yang dijelaskan Irianto (2002: 18) bahwa pelatihan harus mampu berperan sebagai guru, pelatihan, instruktur, motivator, penegak disiplin, manager, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan, dan sebagai mahasiswa. Tentu menjadi seorang pelatihan bukanlah perkara mudah dan membutuhkan beberapa persyaratan. Ditambahkan Sukadiyanto (2011: 4-5) bahwa syarat menjadi pelatihan antara lain memiliki: (1) kemampuan dan keterampilan cabang olahraga

yang dibina, (2) memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidangnya, (3) dedikasi dan komitmen melatih, (4) memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Tentunya, jika seorang pelatihan tidak mempunyai kompetensi di atas, maka layanan yang diberikan pelatihan akan berkurang, dan kepuasan yang dirasakan oleh penerima dalam hal ini atlet juga akan berkurang.

Pelatihan harus mempunyai mutu yang baik dalam hal melatih. Goetsch & Davis yang dikutip dari Tjiptono (2006: 195) menyatakan bahwa mutu (*quality*) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tugas dari seorang pelatihan selain membimbing, dalam pandangan ekonomi yaitu menjadi pelayan pemain dalam hal proses latihan yang diterapkan kepada pemainnya. Tjiptono (2006: 6), menambahkan jasa yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000: 52). Hal senada, Tse dan Wilton (1988) (dalam Lupiyoadi, 2004: 349) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang

dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Agar dapat berprestasi dengan baik, siswa tentunya tidak hanya membutuhkan *skill* yang bagus, atau fisik yang baik, tetapi juga faktor mental yang didapat melalui dukungan dari orang tua. Orang tua bagi siswa adalah sumber motivasi utama, yang mendorong agar siswa berprestasi. Namun saat ini banyak orang tua yang tidak menyadari hal tersebut. Banyak orang tua yang lebih memerhatikan karir atau pekerjaan daripada anaknya. Ini terlihat dari jam kerja orang tua yang sangat padat, dan tentunya berimbas pada kasih sayang yang diberikan orang tua sangat minim. Orang tua sangat berperan dalam perkembangan psikologi dan pendidikan anak. Novrinda, dkk, (2017: 75) menyatakan kebutuhan anak tergantung dari keluarga, karena orang tua yang paling berperan untuk memenuhi segala kebutuhan anak. Orang tua juga menjadi sumber utama semangat serta kemauan dari anak untuk melakukan apapun termasuk kegiatan olahraga. Nantinya orang tua yang akan juga menentukan kelanjutan kegiatan dari anak tersebut.

Loyalitas orangtua merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan orangtua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta. Rahma & Hartoyo (2010: 173) menjelaskan proses pembentukan kepuasan melalui *the expectancy disconfirmation model*, yaitu kepuasan yang terbentuk setelah membandingkan harapan mengenai

bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*) dengan kinerja produk sesungguhnya (*actual performance*). Sementara itu, *attribution theory* Mowen & Minor (1998: 32) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk karena kualitas atribut produk. Atribut produk tersebut terdiri atas atribut internal dan atribut eksternal. Atribut internal berkaitan dengan baik/buruknya kualitas produk. Sementara itu yang dimaksud dengan atribut eksternal adalah keramahan pegawai terhadap pelanggan, pelayanan purnajual, dan adanya potongan harga.

Mowen & Minor (1998: 35) juga memaparkan proses pembentukan kepuasan melalui *equition theory*, yaitu menganalisis kepuasan berdasarkan pertukaran input yang dikeluarkan pelanggan dan *outcomes* yang didapatkan pelanggan. Input pelanggan terdiri dari pencarian informasi, usaha yang dilakukan, uang, dan waktu yang dikorbankan untuk mendapatkan produk. Sementara itu, *outcomes* pelanggan terdiri dari manfaat dan kerugian yang didapat setelah proses pertukaran berlangsung. Dari uraian masalah di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Masih ada siswa kurang serius dalam mengikuti latihan di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta.

2. Kurangnya dukungan dari para orangtua seperti tidak pernah memantau kemajuan anaknya dalam perkembangan olahraga balap sepeda dan tidak pernah melihat anaknya saat latihan.
3. Belum adanya penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta.

C. Pembatasan Masalah

Agar masalah tidak terlalu luas maka perlu adanya batasan-batasan sehingga ruang lingkup penelitian menjadi jelas. Maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini perlu dibatasi tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu: “Seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta?”

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai adalah ingin mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup dan permasalahan yang diteliti, penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan informasi, referensi maupun penelitian pembanding tentang pentingnya tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta, serta sebagai bahan referensi untuk penelitian yang sama atau sejenis guna pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang olahraga terutama balap sepeda.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta dalam usaha meningkatkan kualitas layanan pada proses pembinaan sehingga anak dapat berkembang dengan baik dan lebih termotivasi untuk berlatih dengan pelatihan yang diharapkan.
- b. Memberikan pengetahuan terhadap kualitas layanan Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta dan sebagai bahan masukan atau saran kepada pengurus agar dapat meningkatkan kualitas layanan di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta, sehingga menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi kepuasan yang diinginkan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin memadai sarana dan prasarana, maka semakin tinggi tingkat kepuasannya, dan begitu pula sebaliknya. Setiap orang selalu terdorong untuk melakukan suatu tindakan yang mengarah kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Bila mana tujuan tersebut tercapai, maka kemungkinan akan memperoleh kepuasan (Lupiyoadi, 2004: 92).

Jika dilihat dari kosa katanya, kata “kepuasan” atau “*satisfaction*” berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*fasio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai” (Tjiptono, 2006: 349). Zeithaml dkk., (2006: 110) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut: “*Satisfaction is the customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or services has meet the customer’s needs and expectations*”. Artinya kepuasan adalah hasil evaluasi dari konsumen terhadap produk atau jasa di mana produk atau jasa tersebut telah sesuai dengan apa yang konsumen butuhkan dan sesuai dengan harapan. Apabila jasa yang ia terima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan puas. Namun

sebaliknya, apabila jasa yang ia terima tidak sesuai dengan yang ia harapkan, maka ia akan kecewa atau tidak puas.

Oliver (dalam Supranto, 2006: 59), menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi kepuasan merupakan suatu perasaan yang diperoleh setelah mendapatkan hasil dalam hal ini barang atau jasa sesuai dengan harapan yang dimiliki. Kotler dalam *Principle of Marketing 7e* seperti yang dikutip dalam Tjiptono (2006: 351) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Dalam hal ini, pelanggan akan mendapatkan rasa puas apabila layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Sebaliknya, pelanggan tidak akan merasa puas apabila layanan yang menjadi kebutuhannya tidak sesuai dengan harapan.

Kotler (2000: 56) menyatakan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Dengan demikian *service quality* dapat didefinisikan sebagai jauhnya perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang terima (Lupiyoadi, 2004: 96). Bila kepuasan konsumen terhadap barang/jasa jauh di bawah apa yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen/penyedia

jasa dalam hal ini adalah sekolah sepak bola. Demikian pula sebaliknya, jika barang/jasa yang nikmati memenuhi/melebihi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan cenderung memakai lagi barang/jasa tersebut (Kotler, 2000: 61).

Kepuasan merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang ditampilkan dalam sikap positif dalam berbagai kegiatan dan tanggapannya menghadapi lingkungan luar. Lupiyoadi (2004: 192), menyatakan kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Sedangkan menurut Tjiptono, (2006: 50), “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.” Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja (kualitas) yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kualitas di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas, kalau kualitas sesuai harapan, pelanggan akan puas. Apabila kualitas melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Pendapat ini juga disepakati oleh Band (dalam Musanto, 2004: 125) yang mengatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Mowen (dalam Musanto, 2004: 125) menambahkan bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut. Dari hal ini semakin menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan

sangat berhubungan erat dengan kulaitas layanan maupun kulaitas produk dari penyedia layanan.

Beberapa pengertian di atas semakin diperkuat pula oleh pendapat Irawan (2002: 2) bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat *value* pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau yang sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* bagi pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh produsen. Semakin besar kualitas/kinerja produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, akan semakin besar pula kepuasan pelanggannya.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Sehingga perlu

diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa.

Moenir (dalam Yulairmi & Putu, 2007: 16), menyatakan agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu; (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan. Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut. Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan. Supranto (2006: 237) menyatakan dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1) Faktor keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan. Faktor keandalan dalam penelitian ini misalnya kedatangan pelatih saat akan memulai pelatihan, ketepatan pelatih saat mulai latihan.

2) Faktor ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula. Faktor ketanggapan dalam penelitian ini misalnya Pelatih memberikan evaluasi setelah latihan, Tanggapan klub dan pelatih dalam menerima kritik dan saran dari para anggotanya.

3) Faktor keyakinan (*confidence*)

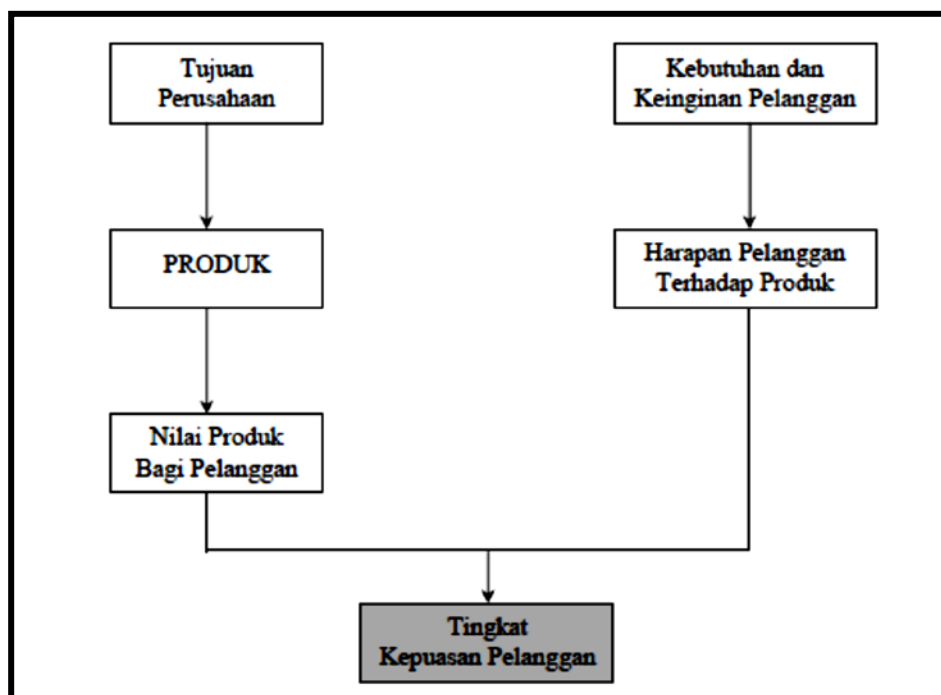
Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan. Faktor keyakinan dalam penelitian ini misalnya Klub dalam membantu memecahkan masalah, Klub dalam menerima masukan dari orang tua atlet.

4) Faktor empati (*emphaty*)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Faktor empati dalam penelitian ini misalnya Jaminan keselamatan atlet dalam proses berlatih melatih, *Event / try out* pertandingan persahabatan dengan klub lain.

5) Faktor berwujud (*tangible*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan. Faktor berwujud dalam penelitian ini misalnya Lapangan yang digunakan untuk latihan nyaman, Penerangan di dalam lapangan/ruangan.



Gambar 1. Kepuasan Pelanggan
(Sumber: Tjiptono, 2006: 25)

Tjiptono (2006: 25) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu keanekaragaman produk (*feature*), keandalan (*reability*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), berwujud (*tangibles*), jaminan (*assurance*).

- 1) Keanekaragaman produk (*feature*) adalah keanekaragaman alat-alat olahraga, sehingga proses latihan dapat terlaksana dengan baik.
- 2) Keandalan (*realibility*) adalah kualitas sarana dan prasarana dan ditunjang dengan tenaga pendidik yang telah sertifikasi.
- 3) Kesesuaian (*conformance*) adalah kegunaan masing-masing peralatan olahraga dalam tiap cabang olahraga.
- 4) Daya tahan (*durability*) adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam pemakaian pada tiap latihan dapat memiliki nilai umur yang cukup lama.
- 5) Berujud (*Tangibles*) adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain).
- 6) Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pemakainya.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan/kepastian, *empathy* atau kepedulian.

2. Kualitas Layanan

Analisis kualitas pelayanan ini adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel di *Journal of Marketing*. Gaspersz (2006: 1), menyatakan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kotler (2000: 139), yang dimaksud dengan layanan adalah “suatu tindakan atau perbuatan yang tidak berwujud mana sebuah kelompok bisa menawarkannya pada kelompok lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Kualitas jasa atau

kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan dari pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima

Lima dimensi pokok kualitas layanan dalam Zeithaml, dkk., (2006: 117) tersebut adalah:

- a. Keandalan : kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat dan dapat dipercaya.
- b. Daya Tanggap : keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Jaminan : pengetahuan dan keramahan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.
- d. Empati : perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan.
- e. Bukti Fisik : penampilan dari fasilitas fisik, peralatan dan pegawai.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis dalam Tangkilisan, 2005: 209). Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif pada masyarakat, antara lain: (1) Masyarakat menghargai korps pegawai, (2) Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan, (3) Masyarakat bangga terhadap pegawai, (4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, (5) Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil dan makmur. Dampak positif tersebut akan muncul apabila pelayanan yang ada telah benar-benar memuaskan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian pelayanan seperti itu bisa disebut pelayanan yang berkualitas.

Poerwodarminto (2005: 24) menyatakan “Pelayanan adalah usaha melayani orang lain”. Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi pelayanan menurut Supranto (2006: 227) sebagai berikut: “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat

dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Karakteristik kualitas menurut Tjiptono (2006: 13) yaitu karakteristik *output* dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik kualitas menuntut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal. Ada beberapa pakar yang menyatakan kriteria pokok yang menentukan dalam penolaian kualitas jasa, yaitu menurut Gronroos yang dikutip Tjiptono (2006: 14-15) kriteria kualitas jasa yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Sementara itu Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2006: 14) mengidentifikasi kualitas jasa menjadi lima pokok dimensi dalam penilaian yang berkaitan tentang kualitas jasa, yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Tasunar, 2006: 44).

Selain itu kualitas menjadi sebuah kata kunci bagi sebuah penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik dan teliti. Aplikasi sebuah kualitas sebagai sifat maupun sebagai penampilan sebuah produk atau kinerja merupakan strategi utama dari perusahaan atau instansi penyedia barang/jasa dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan untuk menjaga eksistensinya. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan kualitas yang ditampilkan oleh penyedia jasa tersebut, telah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau pengguna layanan jasa tersebut.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna layanan.

3. Hakikat Orang Tua

Manusia adalah makhluk individu dan sosial. Manusia memang bisa bersifat individual tetapi manusia hidup tidak akan terlepas dari orang lain. Manusia pertama hidup di dalam lingkungan keluarga dan interaksi pertama dilakukan dengan orang tua yang telah mengandung, melahirkan, dan merawat serta membimbing dan mendidiknya. Dalam keluarga yang mendapat sorotan pertama adalah orangtua. Peran orangtua sangatlah besar dan sentral bagi anak-anaknya.

Mardiyah (2015 : 112) mengemukakan bahwa orang tua adalah orang yang pertama dikenal oleh anak, yang memberikan kesan pertama pada anak dan membimbing tingkah laku anak. Orang tua merupakan orang yang lebih tua atau

orang yang dituakan. Namun umumnya di masyarakat pengertian orang tua itu adalah orang yang telah melahirkan kita ke dunia ini, yaitu bapak dan ibu. Ibu dan bapak juga yang mengasuh dan yang telah membimbing anaknya dengan cara memberikan contoh yang baik dalam menjalani kehidupan sehari-hari, selain itu orang tua juga telah memperkenalkan anaknya kedalam hal-hal yang terdapat di dunia dan menjawab secara jelas tentang suatu yang tidak dimengerti oleh anak. Maka pengetahuan yang pertama diterima oleh anak adalah dari orang tuanya. Karena orang tua adalah pusat kehidupan rohani si anak dan sebagai penyebab berkenalnya dengan alam luar, maka setiap reaksi emosi anak dan pemikirannya di kemudian hari terpengaruh oleh sikapnya terhadap orang tuanya di permulaan hidupnya dahulu. Jadi, orang tua atau ibu dan bapak memegang peranan yang penting dan amat berpengaruh atas pendidikan anak-anak.

Orang tua adalah ayah dan ibu kandung (Salim & Yenny, 2010: 1061). Orang tua adalah sosok yang luar biasa, serba hebat, dan serba tahu. Orang tua harus bertanggung jawab penuh terhadap anak-anaknya mulai dari mengasuh, membesarkan serta bertanggungjawab pula terhadap kebutuhan lahir dan batin seorang anak. Kebutuhan itu dapat berupa perhatian dari orang tua, baik berupa kasih sayang secara langsung maupun dalam bentuk perhatian yang lainnya. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan orang tua bukan hanya sebatas orang tua kandung tetapi juga merupakan orang tua asuh yang merawat, memberi perhatian, dan bertanggung jawab terhadap anak tersebut.

‘Ayuna (2017: 7) menyatakan bahwa orangtua adalah orangtua dewasa yang turut bertanggung jawab terhadap kelangsungan hidup anak, yang termasuk

dalam pengertian ini adalah ayah dan ibu, kakek, nenek, paman, bibi, kakak atau wali. Orangtua di dalam keluarga adalah sosok pemimpin yang mengatur pola komunikasi dan tingkah laku anggota keluarganya. Seorang anak biasanya menjadi target utama dari orangtua untuk mendapatkan kasih sayang yang penuh. Apalagi dalam upaya mendidik dan membimbing anak untuk menjadi orang yang diinginkan oleh orangtua. Hal ini dikarenakan sosok orangtua harus bisa menjadi seorang teladan untuk dapat ditiru oleh anak.

Dari uraian di atas diketahui bahwa orang tua yang paling dekat dengan anak dan bertanggung jawab penuh terhadap anak. Orang tua ideal yang mencakup aspek-aspek logis, etis, dan estetis atau kebenaran keserasian dan keindahan akan mempermudah orang tua untuk menjadi patokan saat bersosialisasi dengan anak-anaknya.

4. Hakikat Pelatih

a. Pengertian Pelatih

Pelatih dalam olahraga prestasi mempunyai tugas untuk membantu atlet untuk mencapai prestasi maksimal. Pelatih diakui keberhasilannya dalam melatih bila atlet binaannya bisa meraih kemenangan dan mendapatkan prestasi tinggi. Keberhasilan dan kegagalan atlet dalam suatu pertandingan dipengaruhi program latihan dari pelatih. Pendapat yang lain dikemukakan oleh Pate, at. all, (dalam Dwijowinoto, 1993: 5), pelatih adalah seorang yang profesional yang tugasnya membantu olahragawan dan tim dalam memperbaiki penampilan olahraganya. Pelatih adalah suatu profesi, sehingga pelatih diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai standar atau ukuran profesional yang ada. Pelatih harus

mengikuti perkembangan ilmu pelatihan yang ada untuk mengoptimalkan penampilan atlet.

Harsono (2015: 31) menyatakan bahwa tinggi rendahnya prestasi atlet banyak tergantung dari tinggi rendahnya pengetahuan dan kemampuan serta keterampilan seorang pelatih, pendidikan formal dalam ilmu olahraga dan kepelatihan akan sangat membantu segi kognitif dan psikomotorik dari pelatih. Dari berbagai pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelatih adalah orang yang mempunyai tugas membimbing anak latihnya dalam berolahraga, tentu saja yang dimaksud di sini adalah mematangkan atau membentuk anak latihnya hingga mempunyai prestasi yang maksimal dalam berolahraga.

b. Tugas dan Peran Pelatih

Dalam proses berlatih melatih, *coach* (pelatih) memiliki tugas dan peranan yang amat penting. Menurut Sukadiyanto (2011: 4), tugas seorang pelatih, antara lain: (1) merencanakan, menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi proses berlatih melatih, (2) mencari dan memilih olahragawan yang berbakat, (3) memimpin dalam pertandingan (perlombaan), (4) mengorganisir dan mengelola proses latihan, (5) meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Tugas pelatih yang utama adalah membimbing dan mengungkapkan potensi yang dimiliki olahragawan, sehingga olahragawan dapat mandiri sebagai peran utama yang mengaktualisasikan akumulasi hasil latihan ke dalam kancah pertandingan.

Irianto (2002: 16), menjelaskan tugas seorang pelatih adalah membantu olahragawan untuk mencapai kesempurnaannya. Pelatih memiliki tugas yang cukup berat yakni menyempurnakan atlet sebagai makhluk multi dimensional

yang meliputi jasmani, rohani, sosial, dan religi. Seorang atlet yang menjadi juara dalam berbagai even, namun perilaku sehari-hari tidak sesuai dengan norma agama dan norma kehidupan masyarakat yang berlaku, maka hal tersebut merupakan salah satu kegagalan pelatih dalam bertugas.

Pelatih juga mempunyai peran yang cukup berat dan sangat beragam, berbagai peran harus mampu dikerjakan dengan baik, seperti dikemukakan oleh Thompson yang dikutip Irianto (2002: 17-18), pelatih harus mampu berperan sebagai:

(1) Guru, menanamkan pengetahuan, *skill*, dan ide-ide, (2) Pelatih, meningkatkan kebugaran, (3) Instruktur, memimpin kegiatan dan latihan, (4) Motivator, memperlancar pendekatan yang positif, (5) Penegak disiplin, menentukan sistem hadiah dan hukuman, (6) Manager, mengatur dan membuat rencana, (7) Administrator, berkaitan dengan kegiatan tulis menulis, (8) Agen penerbit, bekerja dengan media masa, (9) Pekerja sosial, memberikan nasehat dan bimbingan, (10) Ahli *sains*, menganalisa, mengevaluasi dan memecahkan masalah, (11) Mahasiswa, mau mendengar, belajar, dan menggali ilmunya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelatih yang berkompeten harus mampu melaksanakan tugas yang diembannya dengan baik, pelatih harus mampu berperan sebagai; guru, pelatih, instruktur, motivator, penegak disiplin, manager, administrator, agen penerbit, pekerja sosial, teman, ahli ilmu pengetahuan.

c. Gaya Kepemimpinan Pelatih

Gaya kepemimpinan pelatih satu dengan yang lain berbeda-beda. Setiap pelatih memiliki gaya kepemimpinan yang khas dan setiap gaya kepemimpinan seorang pelatih memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Gaya kepemimpinan pelatih sebagai berikut:

1) Gaya Otoriter

Pate, at. al, (dalam Dwijowinoto, 1993: 12-13), menyatakan gaya kepemimpinan pelatih kepemimpinan otoriter, yaitu sebagai berikut:

- a) Menggunakan kekuasaan untuk mengendalikan orang lain.
- b) Memerintah yang lain dalam kelompok.
- c) Berusaha semua dikerjakan menurut keyakinannya.
- d) Bersikap tidak mengorbankan orang.
- e) Menghukum anggota yang mengabaikan atau menyimpang.
- f) Memutuskan pembagian pekerjaan.
- g) Memutuskan pekerjaan bagaimana dilakukan.
- h) Memutuskan kebenaran ide.

Sutarto (1991: 73) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan otoriter memiliki ciri-ciri:

- a) Wewenang mutlak terpusat pada pemimpin;
- b) Keputusan dibuat oleh pemimpin;
- c) Kebijaksanaan selalu dibuat oleh pemimpin;
- d) Komunikasi berlangsung satu arah dari pemimpin ke bawahan;
- e) Pengawasan terhadap sikap tingkah laku, perbuatan atau kegiatan para bawahannya dilakukan secara ketat;
- f) Prakarsa harus datang dari pemimpin;
- g) Tidak ada kesempatan dari bawahan untuk memberikan saran;
- h) Tugas-tugas dari bawahan diberikan secara instruktif;
- i) Lebih banyak kritik dari pada pujian;
- j) Pimpinan menuntut prestasi sempurna dari bawahan tanpa syarat;
- k) Cenderung adanya paksaan, ancaman dan hukuman;
- l) Kasar dalam bersikap;
- m) Kaku dalam bersikap;
- n) Tanggung jawab keberhasilan organisasi hanya dipikul oleh pimpinan.

Senada dengan pendapat tersebut, menurut Onang (2007: 41) kepemimpinan otoriter adalah:

Kepemimpinan berdasarkan kekuasaan mutlak, seorang pemimpin otoriter mempunyai tingkah laku anggota kelompoknya dengan mengarahkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemimpin. Segala keputusan berada di satu tangan, yakni pemimpin otoriter itu yang menganggap dirinya dan dianggap oleh orang lain lebih mengetahui dari pada orang lain dalam kelompoknya. Setiap keputusan dianggap sah dan pengikut-

pengikutnya menerima tanpa pertanyaan, pemimpin otoriter ini dianggap sebagai manusia super.

Irianto (2002: 20-21), menyatakan ada beberapa kelemahan dalam gaya kepemimpinan otoriter. Secara umum, diperlukan banyak kerja, tetapi kualitas lebih kecil jika dibandingkan kepemimpinan demokratis. Atlet cenderung menunjukkan semangat berlatih dan bertanding yang kurang. Pemimpin otoriter adalah seorang pemimpin yang menganggap dirinya lebih dari orang lain dalam segala hal. Pelatih otoriter cenderung egois dan memaksakan kehendak/lebih senang memberikan perintah kepada bawahan tanpa menjelaskan langkah-langkah dan alasan-alasannya yang nyata.

2) Gaya Demokratis

Pate, at. all, (dalam Dwijowinoto, 1993: 12-13), menyatakan gaya kepemimpinan pelatih kepemimpinan demokratis, yaitu sebagai berikut:

- a) Bersikap ramah dan bersahabat.
- b) Memberikan kelompok sebagai keseluruhan membuat rencana.
- c) Mengizinkan anggota-anggota kelompok untuk berinteraksi tanpa ijin.
- d) Menerima saran-saran.
- e) Berbicara sedikit lebih banyak dari rata-rata anggota kelompok.

Gaya kepemimpinan ini menurut Sutarto (1991: 75-76) berciri sebagai berikut:

- a) Wewenang pemimpin tidak mutlak;
- b) Pemimpin bersedia melimpahkan sebagiann wewenangnya kepada orang lain;
- c) Keputusan dibuat bersama antara pemimmpin dan bawahan;
- d) Kebijakan dibuat bersama pemimpin dan bawahan;
- e) Komunikasi berlangsung dengan baik, baik yang terjadi antara pemimpin dan bawahan maupun antara sesama bawahan;
- f) Pengawasan terhadap sikap, tingkah laku, perbuatan atau kegiatan para bawahan dilakukan secara wajar;
- g) Prakarsa dapat datang dari pemimpin maupun bawahan;

- h) Banyak kesempatan bagi bawahan untuk menyampaikan saran, pertimbangan, atau pendapat;
- i) Tugas-tugas kepada bawahan diberikan dengan lebih bersifat permintaan bukan instruksi;
- j) Pujian dan kritik seimbang;
- k) Pimpinan mendorong prestasi sempurna para bawahan dalam batas kemampuan secara wajar;
- l) Pimpinan memperhatikan perasaan dalam bersikap dan bertindak;
- m) Pemimpin memperhatikan kesetiaan para bawahan secara wajar;
- n) Terdapat suasana saling percaya, saling hormat, saling menghargai;
- o) Tanggung jawab keberhasilan organisasi dipikul bersama pimpinan dan bawahan.

Onang (2007: 42) menyatakan kepemimpinan demokrasi adalah:

kepemimpinan berdasarkan demokrasi, bahwa dalam kepemimpinan demokrasi bukan saja pengangkatan seseorang secara demokratis. Si pemimpin melakukan tugasnya sedemikian rupa, sehingga keputusan merupakan keputusan bersama dari semua anggota kelompok. Setiap anggota kelompok mempunyai kebebasan untuk menyatakan pendapatnya, akan tetapi jika suatu keputusan berdasarkan pendapat mayoritas anggota dapat dihasilkan, maka seluruh anggota wajib tunduk kepada keputusan-keputusan mayoritas tersebut dan melaksanakan dengan penuh kesadaran. Di sini jelas nampak adanya partisipasi seluruh anggota.

Penerapan gaya kepemimpinan demokratis dapat mendatangkan keuntungan antara lain berupa keputusan serta tindakan yang lebih objektif, tumbuhnya rasa ikut memiliki, serta terbinanya moral yang tinggi. Kelemahan gaya ini antara lain lamban, rasa tanggung jawab kurang, keputusan yang dibuat bukan merupakan keputusan terbaik (Sutarto, 1991: 77).

Irianto (2002: 20-21) menyatakan kelemahan gaya kepemimpinan demokratis yaitu, gaya kepemimpinan demokratis hanya cocok untuk persiapan sebuah tim yang memiliki waktu cukup lama tetapi kurang cocok jika pelatih harus mengambil keputusan yang mendadak dan harus diterima, bila dibandingkan dengan kepemimpinan otoriter, kepemimpinan demokratis bisa mengurangi agresifitas atlet dalam olahraga.

Jadi kepemimpinan demokrasi adalah kepemimpinan yang tidak hanya demokratis dalam pengangkatan pemimpinnya, tetapi juga dalam setiap pengambilan keputusan dan pelaksanaannya. Setiap anggota kelompok dan pemimpin berhak menyampaikan kritik, penghargaan maupun nasihat.

3) Gaya *Laisses Faire*

Gaya kepemimpinan bebas/*laissez faire* adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan lebih banyak diserahkan pada bawahan. Ciri kepemimpinan ini seperti yang ditulis oleh Sutarto (1991: 77-78) adalah sebagai berikut:

- a) Pemimpin melimpahkan wewenang sepenuhnya kepada bawahan;
- b) Keputusan lebih banyak dibuat oleh bawahan;
- c) Kebijaksanaan lebih banyak dibuat oleh bawahan;
- d) Pimpinan hanya berkomunikasi apabila diperlukan oleh bawahan;
- e) Hampir tidak ada pengawasan terhadap sikap, tingkah laku, perbuatan, atau kegiatan yang dilakukan oleh para bawahan;
- f) Prakarsa selalu datang dari para bawahan;
- g) Hampir tidak ada pengarahan dari pimpinan;
- h) Peranan pemimpin sangat sedikit dalam kegiatan kelompok;
- i) Kepentingan pribadi lebih utama dari kepentingan kelompok;
- j) Tanggung jawab keberhasilan organisasi dipikul orang perorang.

Onang (2007: 43) menyatakan kepemimpinan bebas/*laissez faire* adalah:

kepemimpinan dimana si pemimpin menyerahkan tujuan dan usaha-usaha yang akan dicapai, sepenuhnya kepada anggota-anggota kelompok. Si pemimpin dalam menegakkan peranan kepemimpinannya hanya pasif saja. Dialah yang menyediakan bahan-bahan dan alat-alat untuk satu pekerjaan, tetapi inisiatif diserahkan kepada para anggota, jadi kepemimpinan bebas, bawahan mendapat kebebasan seluas-luasnya dari pemimpin tidak ada atau tidak berfungsi kepemimpinan, tidak mengatur apa-apa, tidak mengadakan rapat, tidak membina diskusi, dan tidak mencoba mengatur dulu pihak-pihak bila bertentangan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa gaya kepemimpinan pelatih, yaitu gaya otoriter, gaya demokratis, dan gaya bebas/*laissez faire*. Gaya otoriter adalah seorang pemimpin yang menganggap dirinya lebih dari orang lain dalam segala hal. Ia cenderung egois dan memaksakan kehendak/lebih senang memberikan perintah kepada bawahan tanpa menjelaskan langkah-langkah dan alasan-alasannya yang nyata. Gaya demokrasi adalah kepemimpinan yang tidak hanya demokratis dalam pengangkatan pemimpinnya, tetapi juga dalam setiap pengambilan keputusan dan pelaksanaannya. Gaya bebas/*laissez faire* adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan lebih banyak diserahkan pada bawahan. Dari tiga jenis kepemimpinan yang telah diuraikan di atas, seorang pelatih dapat menerapkan ketiga-tiganya tergantung pada situasi dan kondisi yang ada.

d. Komunikasi Pelatih

Dalam proses berlatih perlu adanya komunikasi yang baik antara pelatih dan atlet. Pate, at. all, (dalam Dwijowinoto, 1993: 18-19), menyatakan bahwa komunikasi merupakan dua arah, mencakup bicara dengan orang lain dan mendengarkan orang lain. Irianto (2002: 24-25) menyatakan komunikasi hendaknya dilakukan:

- 1) Dua arah: Informasi hendaknya tidak hanya dari pelatih kepada atletnya saja, tetapi juga dari atlet kepada pelatih, sehingga jika ada informasi yang kurang jelas dapat segera terjawab.
- 2) Sederhana: Agar mudah dipahami dan tidak salah menginterpretasikan bahan maupun cara berkomunikasi dibuat sederhana mungkin tanpa

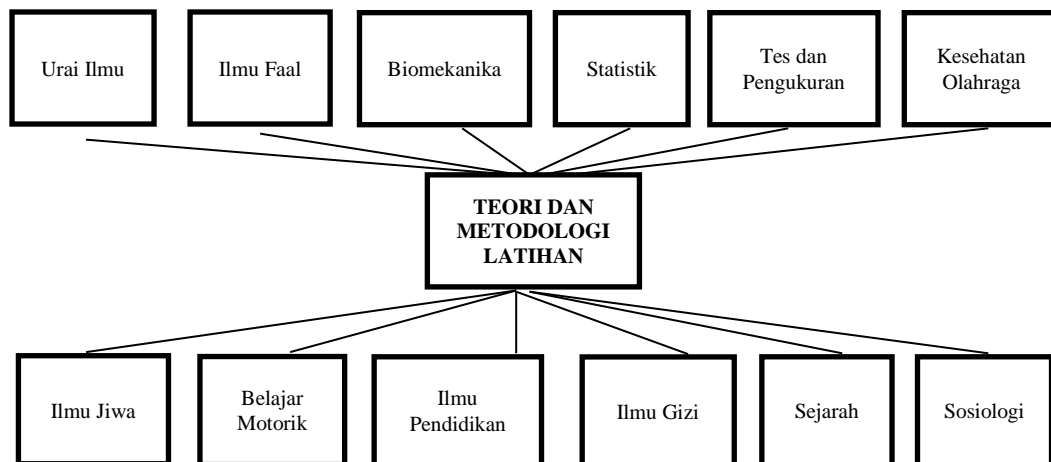
mengurangi pesan yang akan disampaikan, jika perlu cukup dengan bahasa syarat.

- 3) Jelas: Kejelasan isi maupun komunikasi sangat diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman.
- 4) Ada umpan balik: Umpan balik diperlukan untuk mengoptimalkan substansi yang dipesankan baik dari pelatih maupun atlet.
- 5) Kedua belah pihak saling optimis: Antara pelatih dan atletnya harus saling optimis dan yakin bahwa apa yang dikomunikasikan akan membawa hasil yang lebih baik dalam usaha mencapai prestasi.
- 6) Saling memberi semangat: Semangat perlu terus menerus muncul pada masing-masing pihak untuk pelatih maupun atlet saling memacunya.
- 7) Adanya empati: Kegagalan maupun keberhasilan merupakan usaha bersama untuk itu apa yang dialami dan dirasakan pelatih, demikian juga sebaliknya apa yang dirasakan pelatih dirasakan pula oleh atletnya.
- 8) Bersedia menerima kritik: Kritik merupakan salah satu perbaikan, masing-masing pihak harus membuka diri dan menerima kritik dan saran.

Selain adanya komunikasi antara pelatih dan atletnya, perlu adanya etika dalam proses berlatih dan melatih. Etika tersebut meliputi: (a) Menghargai bakat atlet. (b) Mengembangkan potensi yang dimiliki atlet, (c) Memahami atlet secara individu, (d) Mendalami olahraga untuk menyempurnakan atlet, (e) Jujur, (f) Terbuka, (g) Penuh perhatian, (h) Mampu menerapkan sistem kontrol (Irianto, 2002: 26). Pelatih yang baik selalu belajar kapan dan bagaimana berbicara dengan atlet dan mendengarkan atletnya. Berkomunikasi dengan atlet harus dilakukan dengan teratur dan merupakan tanggung jawab pelatih. Berkomunikasi dengan atlet tidak hanya saat atlet mempunyai masalah saja, tetapi dilakukan setiap saat.

e. Pengetahuan Pelatih

Pelatih yang profesional harus mengetahui ilmu-ilmu yang mendukung akan praktek kepelatihan. Bompa (1994: 2), menyatakan bahwa ilmu pendukung dalam metodologi latihan yang harus dikuasai pelatih seperti dalam gambar berikut ini:



Gambar 2. Ilmu-Ilmu Penunjang yang Memperkaya Bidang Ilmu pada Teori dan Metodologi Latihan (Bompa, 1994: 2)

Pate, at. all, yang dialih bahasakan oleh Dwijowinoto (1993: 2-3), menyatakan ilmu-ilmu yang mendukung tersebut antara lain:

- 1) Psikologi olahraga, adalah ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia. Psikologi olahraga merupakan sub disiplin yang sepenuhnya mempelajari fenomena psikologis olahragawan dan pelatih.
- 2) Biomekanika, biomekanika olahraga memberikan penjelasan mengenai pola-pola gerakan efisien dan efektif para olahragawan.
- 3) Fisiologi latihan, ilmu ini mempelajari tentang fungsi tubuh manusia selama latihan dan mengamati bagaimana perubahan tubuh yang disebabkan oleh latihan jangka panjang.

Seorang pelatih harus pandai memilih atau menciptakan metode latihan dan harus berusaha menciptakan lingkungan berlatih sebaik mungkin, sehingga memungkinkan atlet berlatih secara efektif dan efisien untuk mencapai sasaran latihan.

f. Kualitas Pelatih yang Baik

Pencapaian prestasi atlet yang dilatih dipengaruhi oleh kualitas seorang pelatih. Oleh karena itu, pelatih harus memenuhi kriteria sebagai pelatih yang baik. Adapun syarat-syarat pelatih yang baik menurut Suharno (1993: 6), pelatih yang baik memiliki kemampuan menguasai ilmu sesuai bidangnya secara teoritis

dan praktis, memiliki *skill* yang baik sesuai dengan cabang olahraganya. Mengingat ilmu dan teknik selalu berkembang, maka pelatih perlu menambah atau mengembangkan ilmu dan *skill* sesuai kemajuan yang ada. Selain itu pelatih harus mempunyai kemampuan psikis yang baik dalam arti memiliki daya pikir, daya cipta, kreativitas dan imajinasi tinggi, perasaan yang stabil, motivasi yang besar, daya perhatian dan daya konsentrasi yang tinggi. Pelatih juga harus memiliki kepribadian yang baik sesuai norma hidup yang berlaku, misalnya: memiliki rasa tanggung jawab yang besar, disiplin, dedikasi tinggi, demokratis, adil, keberanian, humor, susila, dan sopan santun.

Soepardi (1998: 11) menyatakan ada beberapa syarat untuk menjadi seorang pelatih di antaranya sebagai berikut:

- 1) Latar belakang pendidikan yang sesuai dengan cabang olahraganya.
- 2) Pengalaman dalam olahraga, pengalaman sebagai seorang atlet dalam sebuah tim boleh dikatakan suatu keharusan untuk seorang calon pelatih oleh karena hal ini sangat bermanfaat sekali bagi pekerjaannya kelak.
- 3) Sifat dan kualitas kepribadian, kepribadian seorang pelatih sangat penting oleh karena dia nanti harus bergaul dengan personalitas-personalitas yang beraneka ragam watak dan kepribadiannya
- 4) Tingkah laku, tingkah laku seorang pelatih harus baik oleh karena pelatih menjadi panutan bagi atlet.
- 5) Sikap sportif, dapat mengontrol emosi selama pertandingan dan menerima apa yang terjadi baik menang maupun kalah.
- 6) Kesehatan, kesehatan dan energi serta vitalitas yang besar penting dimiliki oleh seorang pelatih.
- 7) Kepemimpinan, pelatih haruslah seorang yang dinamis yang dapat memimpin dan memberikan motivasi kepada atletnya.
- 8) Keseimbangan emosi, kesungguhan untuk bersikap wajar dan layak dalam keadaan tertekan atau terpaksa.
- 9) Imajinasi, kemampuan daya ingat untuk membentuk khayalan-khayalan tentang obyek-obyek yang tidak tampak.
- 10) Ketegasan dan keberanian, sanggup dan berani dalam mengambil setiap keputusan.
- 11) Humor, membuat atlet merasa rileks untuk mengurangi ketegangan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Yunus (1998: 13), bahwa beberapa kemampuan minimal yang harus dikuasai oleh pelatih olahraga adalah sebagai berikut:

- 1) Penghayatan terhadap profesi.
- 2) Pemahaman dan penerapan ilmu keolahragaan.
- 3) Penguasaan keterampilan dalam suatu cabang olahraga.
- 4) Penguasaan strategi belajar mengajar atau melatih.
- 5) Keterampilan sosial mencakup kemampuan bergaul, berkomunikasi, mempengaruhi orang lain dan memimpin.

Sukadiyanto (2011: 4-5) syarat pelatih antara lain memiliki: (1) Kemampuan dan keterampilan cabang olahraga yang dibina, (2) Pengetahuan dan pengalaman di bidangnya, (3) Dedikasi dan komitmen melatih, (4) Memiliki moral dan sikap kepribadian yang baik. Agar mampu melaksanakan tugas dan mengemban peranannya dengan baik, seorang pelatih perlu memiliki kewibawaan, sebab dengan kewibawaan akan memperlancar proses berlatih melatih. Dengan kewibawaan yang baik, seorang pelatih akan dapat bersikap baik dan lebih disegani oleh siswa. Irianto (2002: 17-18), menyatakan untuk memperoleh kewibawaan tersebut seorang pelatih perlu memiliki ciri-ciri sebagai pelatih yang disegani, meliputi:

- 1) Interlegensi, muncul ide-ide untuk membuat variasi latihan.
- 2) Giat atau rajin, konsisten dalam bertugas.
- 3) Tekun, tidak mudah putus asa.
- 4) Sabar, tabah menghadapi heterogenitas atlet dengan berbagai macam permasalahan.
- 5) Semangat, mendorong atlet agar secara pribadi mampu mencapai sasaran latihan.
- 6) Berpengetahuan, mengembangkan metode dan pendekatan dalam proses berlatih melatih.
- 7) Percaya diri, memiliki keyakinan secara proporsional terhadap apa yang dimiliki.
- 8) Emosi stabil, emosi terkendali walau menghadapi berbagai masalah.

- 9) Berani mengambil keputusan, cepat mengambil keputusan dengan resiko minimal berdasarkan kepentingan atlet dan tim secara keseluruhan.
- 10) Rasa humor, ada variasi dalam penyajian materi, disertai humor-humor segar sehingga tidak menimbulkan ketegangan dalam proses berlatih melatih.
- 11) Sebagai model, pelatih menjadi idola yang dicontoh baik oleh atletnya maupun masyarakat secara umum.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa syarat pelatih yang baik, yaitu:

- 1) Mempunyai kondisi fisik dan ketrampilan cabang olahraga yang baik, meliputi: kesehatan dan penguasaan *skill* yang baik sesuai cabang olahraga yang dibina.
- 2) Mempunyai pengetahuan yang baik, meliputi: pengalaman dan penguasaan ilmu secara teoritis dan praktis.
- 3) Mempunyai kepribadian yang baik, meliputi: tanggung jawab, kedisiplinan, dedikasi, keberanian, sikap kepemimpinan, humor, kerjasama, dan penampilan.
- 4) Kemampuan psikis, meliputi: kreativitas, daya perhatian dan konsentrasi, dan motivasi.

5. Profil Nurwarsito BMX Racing School

Awal berdiri Nurwarsito BMX Racing School pada tahun 2011 sebelum nama tersebut Nurwarsito BMX Racing School bernama DSC (*DIY SPORT CYCLING*) yang didirikan atas gagasan kepala BPO Provinsi DIY Bapak Teguh Raharjo, S.Pd., MM., dan Sekretaris Pengprov ISSI DIY Bapak Ir. Drajad Ruswandowo, MT. Beliau menunjuk Bapak Ir. Rif'an Tsaqif As Sadad, MT sebagai ketua umum dan pembimbing DSC dan Nurwarsito sebagai kepala pelatih di DSC. DSC yang mempunyai *home base* di sirkuit BMX youth center di Mlati,

Sleman dan sirkuit Ganjuran di Condong Catur. Wisma atlet atau mess bertempat di jl. Nitikan Baru No 34.

Pendaftaran di Nurwarsito *BMX Racing School* Rp 1.250.000,00 langsung mendapatkan *jersey* dari Nurwarsito *BMX Racing School*. Biaya perbulan untuk dalam provinsi DIY Rp 350.000 untuk luar DIY Rp 500.000 fasilitas wisma atau *mess*, masuk sirkuit gratis, tempat *gym*. Jumlah siswa saat ini kurang lebih 15-20. Di Nurwarsito *BMX Racing School* ada 4 kelas yaitu *peewe* untuk umur 5-13, *youth* 14-17, junior 18-19, dan *elite* 20 ke atas.

Setelah tahun 2016 nama DSC berubah menjadi Nurwarsito *BMX Racing School* dengan pelatih kepala tetap dipegang Nurwarsito dan asisten pelatih Edwin Fadilla. *Home base* latihan tetap di sirkuit *BMX youth center* di Mlati, Sleman dan sirkuit Ganjuran di Condong Catur. Wisma atau mess pindah di Ngebel Gede Kelurahan Sardonoarjo Kec. Ngaglik Kab. Sleman RT 10 RW 34. Visi dan Misi Nurwarsito *BMX Racing School* sebagai berikut:

a. VISI

Menjadikan Nurwarsito *BMX Racing School* sebagai wadah menghasilkan anak-anak yang berprestasi di bidang olahraga balap sepeda BMX yang mampu berkompetisi ditingkat daerah sampai international.

b. MISI

Mewujudkan atlet yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, mampu mandiri, sportif, kreatif, profesional, dan berattitud tinggi dalam mengembangkan prestasinya di bidang olahraga balap sepeda BMX.

Pendaftaran di Nurwarsito BMX *Racing School* Rp 1.250.000,00 langsung mendapatkan *jersey* dari Nurwarsito BMX *Racing School*. Biaya perbulan untuk dalam provinsi DIY Rp 350.000 untuk luar DIY Rp 500.000 fasilitas wisma atau *mess*, masuk sirkuit gratis, tempat *gym*.

Profil pelatih dan sekretariat di Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta sebagai berikut:

Nama : Nurwasito
 TTL : Sleman, 17 Juni 1987
 Alamat : Pogung Dalangan Rt 10, Rw 50, No 1, Sinduadi, Mlati, Sleman, Yogyakarta
 No HP : 081275587578
 Sekretariat : Ngebel Gede No.111a Rt.10 Rw.34 Kel. Sardonoarjo, Kec. Ngaglik, Kab. Sleman
 CP : 082223342003 AN. Edwin Fadilla {Mas Kucing}

Adapun jadwal latihan di Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Latihan di Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta

No	Hari	Pukul	Jenis Latihan
1	Selasa	06.00-09.00 WIB	<i>endurance</i> 40-60 km
		15.00-17.30 WIB	sirkuit Ganjuran
2	Rabu	06.00-09.00 WIB	sirkuit Ganjuran
		15.00-17.30 WIB	<i>Gym</i>
3	Kamis	06.00-09.00 WIB	<i>long sprint</i> 500-1000m
		15.00-17.30 WIB	<i>sirkuit youth center</i>
4	Jumat	06.00-09.00 WIB	<i>recovery</i> dari <i>mess</i> sampai Kaliurang
5	Sabtu	06.00-11.30 WIB	visualisasi kualifikasi balapan lokasi di <i>Youthcenter</i> atau Ganjuran
6	Minggu	09.00-16.00 WIB	visualisasi final balapan lokasi di <i>Youthcenter</i> atau Ganjuran

B. Penelitian yang Relevan

Manfaat dari penelitian yang relevan yaitu sebagai acuan agar penelitian yang sedang dilakukan menjadi lebih jelas. Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nanang Fatihi Allafal Fikri (2019) yang berjudul “Kepuasan Atlet terhadap Kualitas Layanan Pelatih Sekolah Sepakbola (SSB) di Kabupaten Bantul”. Jenis penelitian adalah deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Populasi dalam penelitian ini adalah pemain sepakbola se- Kabupaten Bantul yang berjumlah 80 orang dari 4 SSB, yaitu SSB Persopi, SSB Banungtapan, SSB Rasmil dan SSB Baturetno. Teknik *sampling* menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria: (1) SSB masih aktif dalam pembinaan sepakbola, (2) SSB berada dalam naungan IKA SSB Kabupaten Bantul, (3) responden berusia 14-15 tahun. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi berjumlah 45 orang dari 3 SSB, yaitu SSB Persopi, SSB Banungtapan, dan SSB Baturetno. Analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepak bola di Kabupaten Bantul berada pada kategori “sangat kurang memuaskan” sebesar 4,44% (2 atlet), “kurang memuaskan” sebesar 20,00% (9 atlet), “cukup memuaskan” sebesar 46,67% (21 atlet), “memuaskan” sebesar 22,22% (10 atlet), dan “sangat memuaskan” sebesar 6,67% (3 atlet).

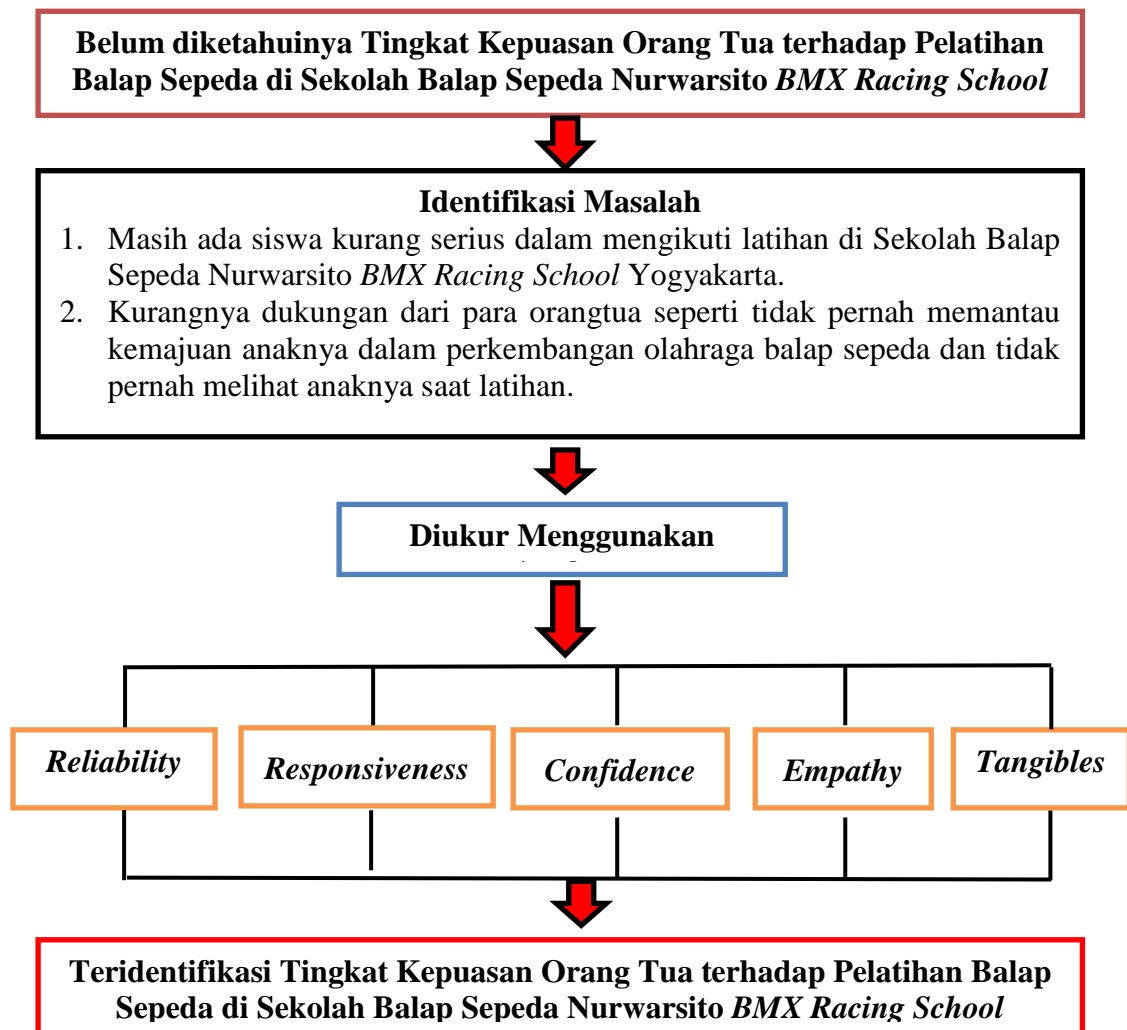
2. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi (2011), yang berjudul “Tingkat Kepuasan Peserta Senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap Instruktur Senam”. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pesertasenam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap instruktur senam dalam kategori yang sangat tinggi dengan hasil persentase 78%. Kepuasan tersebut dapat terlihat dari beberapa faktor kepuasan yaitu faktor keberadaan sebesar 16,72%, faktor responsive sebesar 13,93%, faktor ketepatan waktu sebesar 10,31%, faktor profesionalisme sebesar 16,22%, kepuasan peserta senam secara menyeluruh memiliki persentase sebesar 10,48%.

C. Kerangka Berpikir

Kepuasan merupakan suatu bentuk pengamatan yang dihubungkan terhadap suatu perasaan di mana bentuk perasaan yang dirasakan dan dinilai oleh setiap individu yang meliputi suatu harapan yang menyenangkan apabila dapat dipenuhi yang diharapkan atau yang tidak menyenangkan apabila tidak memenuhi yang diharapkan. Dari individu satu dengan individu lain memiliki suatu perasaan yang berbeda terhadap cara pandang masing-masing dari individu tersebut sehingga memiliki arti yang berbeda antar setiap orang dengan orang yang lain.

Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta secara umum masih terlihat fluktuatif dalam segi minat siswa dalam berlatih. Memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas dalam proses latihan dan memperhatikan faktor-faktor pelayanan dapat membantu siswa untuk meraih prestasi terbaik. Hal ini tentu tidak mudah bagi suatu Sekolah Balap Sepeda

Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta untuk menyediakan keperluan dan kebutuhan yang sesuai dengan siswa. Sekolah dituntut untuk terus memberikan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta mengikuti perkembangan yang ada agar dapat bersaing dan menjadi Sekolah Balap Sepeda yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas tentang seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta yang diukur menggunakan angket. Bagan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 3. Bagan Kerangka Berpikir

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sugiyono (2007: 147), menyatakan penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Arikunto (2006: 152) menyatakan survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen yang berupa angket tertutup.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yaitu di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2018.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Arikunto (2006: 173) menyatakan “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian adalah orang tua/wali Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta yang berjumlah 21 orang. Sugiyono (2007: 81) menyatakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik *sampling* menggunakan *total sampling*.

Tabel 4. Rincian Sampel Penelitian

No	Kelas	Putra	Putri	Jumlah
1	<i>Peewe</i> Usia 5-13 Tahun	12	3	15
2	<i>Youth</i> Usia 14-17 Tahun	3	-	3
3	Junior Usia 18-19 Tahun	1	-	1
4	<i>Elite</i> Usia 20 ke atas	2	-	2
	Jumlah	18	3	21

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Arikunto, (2006: 118) menjelaskan “Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta. Definisi operasionalnya yaitu tingkat perasaan orantua/wali setelah membandingkan kinerja dari pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang terbagi atas lima faktor, yaitu; (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Reliability*, (4) *Responsive*, dan (5) *Assurance*.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup. Arikunto (2006: 168), menyatakan angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban yaitu, sebagai berikut:

Tabel 5. Alternatif Jawaban Angket

Pernyataan	Alternatif Pilihan			
	SS	S	TS	STS
Positif	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4

Penyusunan instrumen, menurut Hadi (1991: 9), digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- Menetapkan indikator-indikator pada masing-masing variabel dalam bentuk kisi-kisi dalam menyusun instrumen.
- Dari kisi-kisi kemudian dijabarkan sebagai butir-butir pertanyaan yang merupakan instrumen penelitian.
- Instrumen ini selanjutnya dikonsultasikan kepada ahli atau dosen pembimbing guna memperoleh masukan dari dosen pembimbing atau ahli.
- Mengadakan perbaikan instrumen sesuai masukan dari dosen pembimbing atau ahli.

Instrumen dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Nanang Fatihi Allafal Fikri (2018) yang berjudul “Kualitas Layanan Pelatihan SSB di Kabupaten Sleman”. Instrumen tersebut sudah divalidasi oleh dosen ahli, yaitu Bapak Agus Supriyanto, M.Si dan Bapak Herwin, M.Pd. Validitas instrumen sebesar 0,653 dan reliabilitas sebesar 0,992. Instrumen tersebut divalidasi ulang oleh Ibu A. Erlina Listyarini, M.Pd. Kisi-kisi instrumen uji coba disajikan pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Uji Coba

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir	
			+	-
Tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX Racing School Yogyakarta	<i>Reliability</i>	a. Keajegan b. Kinerja dan profesionalisme pelatihan c. Pelayanan pelatihan	1, 3, 4, 5, 6 7, 8	2
	<i>Responsiveness</i>	a. Respon/tanggapan pelatihan b. Penghargaan dari pelatihan	9, 10, 11, 12,	
	<i>Confidence</i>	a. Jaminan keamanan dan keselamatan b. Jaminan pelatihan yang berkualitas	13, 16 17, 18, 19, 20	14, 15
	<i>Empathy</i>	a. Komunikasi b. Perhatian c. Kemudahan	21, 22, 23, 24 25, 27, 28 29, 30	26
	<i>Tangibles</i>	a. Fasilitas Fisik b. Perlengkapan	31, 32, 33, 34 35, 36, 38	37

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada responden yang menjadi subjek dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut: (1) Peneliti meminta surat izin penelitian dari Fakultas. (2) Peneliti mencari data orang tua/wali di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta. (3) Peneliti menyebarkan angket kepada responden. (4) Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket. (5) Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

F. Validitas dan Reliabilitas

Arikunto (2006: 92), menyatakan bahwa tujuan diadakannya uji coba antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman responden akan instrumen penelitian dan mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Uji coba dilakukan pada orang tua/wali dari siswa di Sawo *Bike Accademy* yang beralamat di Kepuh Kulon, Wirokerten Bantul yang berjumlah 10 orang. Hal tersebut dikarenakan tempat uji coba mempunyai karakteristik yang hampir sama dengan tempat penelitian. Langkah-langkah uji instrumen sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Arikunto (2006: 96) menyatakan “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen”. Menghitung validitas menggunakan rumus korelasi yang dikenal dengan rumus korelasi *Product Moment* (Arikunto, 2006: 46). Nilai r_{xy} yang diperoleh akan dikonsultasikan dengan harga *product moment* pada tabel pada taraf signifikansi

0,05. Bila $r_{xy} > r_{tab}$ maka item tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Instrumen

Butir	r hitung	r tabel (df 10;5%)	Keterangan
01	0,863	0,576	Valid
02	0,778	0,576	Valid
03	0,778	0,576	Valid
04	0,863	0,576	Valid
05	0,778	0,576	Valid
06	0,863	0,576	Valid
07	0,863	0,576	Valid
08	0,769	0,576	Valid
09	0,863	0,576	Valid
10	0,769	0,576	Valid
11	0,863	0,576	Valid
12	0,863	0,576	Valid
13	0,863	0,576	Valid
14	0,778	0,576	Valid
15	0,826	0,576	Valid
16	0,863	0,576	Valid
17	0,933	0,576	Valid
18	0,769	0,576	Valid
19	0,769	0,576	Valid
20	0,933	0,576	Valid
21	0,517	0,576	Tidak Valid
22	0,769	0,576	Valid
23	0,863	0,576	Valid
24	0,769	0,576	Valid
25	0,777	0,576	Valid
26	0,769	0,576	Valid
27	0,933	0,576	Valid
28	0,852	0,576	Valid
29	0,876	0,576	Valid
30	0,933	0,576	Valid
31	0,863	0,576	Valid
32	0,769	0,576	Valid
33	0,863	0,576	Valid
34	-0,024	0,576	Tidak Valid
35	0,863	0,576	Valid
36	0,863	0,576	Valid
37	0,769	0,576	Valid
38	0,863	0,576	Valid

Berdasarkan hasil uji coba, menunjukkan bahwa dari 38 butir terdapat dua butir tidak valid, dikarenakan ($r_{hitung} > r_{tabel}$ (df 10 pada taraf signifikansi 0,05) = 0,576), yaitu butir nomor 21 (r_{hitung} 0,517 < r_{tabel} 0,576) dan nomor 34 (r_{hitung} 0,024 < r_{tabel} 0,576), sehingga terdapat 36 butir valid yang digunakan untuk penelitian. Kisi-kisi instrumen setelah uji coba pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Faktor	Indikator	Nomor Butir	
			+	-
Tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX Racing School Yogyakarta	<i>Reliability</i>	a. Keajegan b. Kinerja dan profesionalisme pelatihan c. Pelayanan pelatihan	1, 3, 4, 5, 6 7, 8	2
	<i>Responsiveness</i>	a. Respon/tanggapan pelatihan b. Penghargaan dari pelatihan	9, 10, 11, 12,	
	<i>Confidence</i>	a. Jaminan keamanan dan keselamatan b. Jaminan pelatihan yang berkualitas	13, 16 17, 18, 19, 20	14, 15
	<i>Empathy</i>	a. Komunikasi b. Perhatian c. Kemudahan	21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 29	25
	<i>Tangibles</i>	a. Fasilitas Fisik b. Perlengkapan	30, 31, 32, 33, 34, 35,	36
Jumlah			36	

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen mengacu pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006: 41). Analisis keterandalan butir hanya dilakukan pada butir yang dinyatakan sahih saja dan bukan semua butir yang belum diuji. Untuk memperoleh reliabilitas menggunakan rumus *Alpha*

Cronbach (Arikunto, 2006: 47). Berdasarkan hasil analisis, hasil uji reliabilitas instrumen pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,986	36

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif persentase, dengan rumus sebagai berikut (Sudijono, 2009: 40):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Azwar (2016: 163) menyatakan untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Norma Penilaian

No	Interval	Kategori
1	$M + 1,5 S < X$	Sangat Tinggi
2	$M + 0,5 S < X \leq M + 1,5 S$	Tinggi
3	$M - 0,5 S < X \leq M + 0,5 S$	Cukup
4	$M - 1,5 S < X \leq M - 0,5 S$	Rendah
5	$X \leq M - 1,5 S$	Sangat Rendah

(Sumber: Azwar, 2016: 163)

Keterangan:

M : nilai rata-rata (*mean*)

X : skor

S : *standar deviasi*

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data yaitu tentang seberapa tinggi tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 36 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu faktor *reliability*, faktor *responsiveness*, faktor *confidence*, faktor *empathy*, faktor *tangibles*. Hasil analisis data sebagai berikut:

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta didapat skor terendah (*minimum*) 95,00, skor tertinggi (*maksimum*) 106,00, rerata (*mean*) 101,95, nilai tengah (*median*) 103,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 103,00, *standar deviasi* (SD) 2,94. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelatihan Balap Sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta

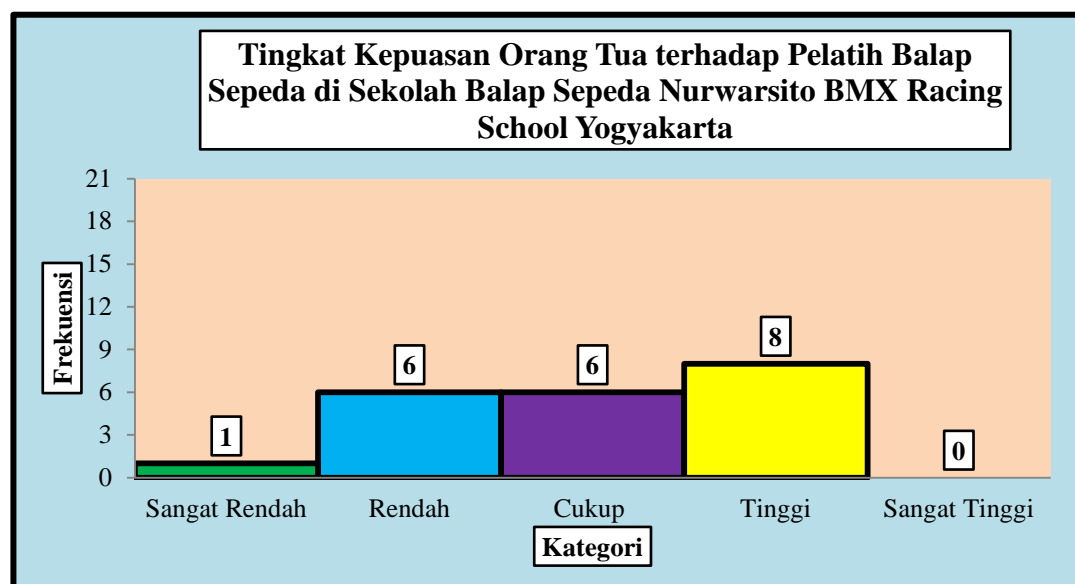
Statistik	
<i>N</i>	21
<i>Mean</i>	101.95
<i>Median</i>	103.00
<i>Mode</i>	103.00 ^a
<i>Std. Deviation</i>	2.94
<i>Minimum</i>	95.00
<i>Maximum</i>	106.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta disajikan pada tabel 12 sebagai berikut:

Tabel 12. Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelatihan Balap Sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$106,36 < X$	Sangat Tinggi	0	0.00%
2	$103,42 < X \leq 106,36$	Tinggi	8	38.10%
3	$100,48 < X \leq 103,42$	Cukup	6	28.57%
4	$97,54 < X \leq 100,48$	Rendah	6	28.57%
5	$X \leq 97,54$	Sangat Rendah	1	4.76%
Jumlah			21	100%

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 12 tersebut di atas, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta dapat disajikan pada gambar 4 sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelatihan Balap Sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta

Berdasarkan tabel 12 dan gambar 4 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 4,76% (1 orang), “rendah” sebesar 28,57% (6 orang), “cukup” sebesar 28,57% (6 orang), “tinggi” sebesar 38,10% (8 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0,00% (0 orang).

1. Faktor *Reliability*

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability* didapat skor terendah (*minimum*) 20,00, skor tertinggi (*maksimum*) 25,00, rerata (*mean*) 23,10, nilai tengah (*median*) 23,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 23,00, *standar deviasi* (SD) 1,14. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Reliability*

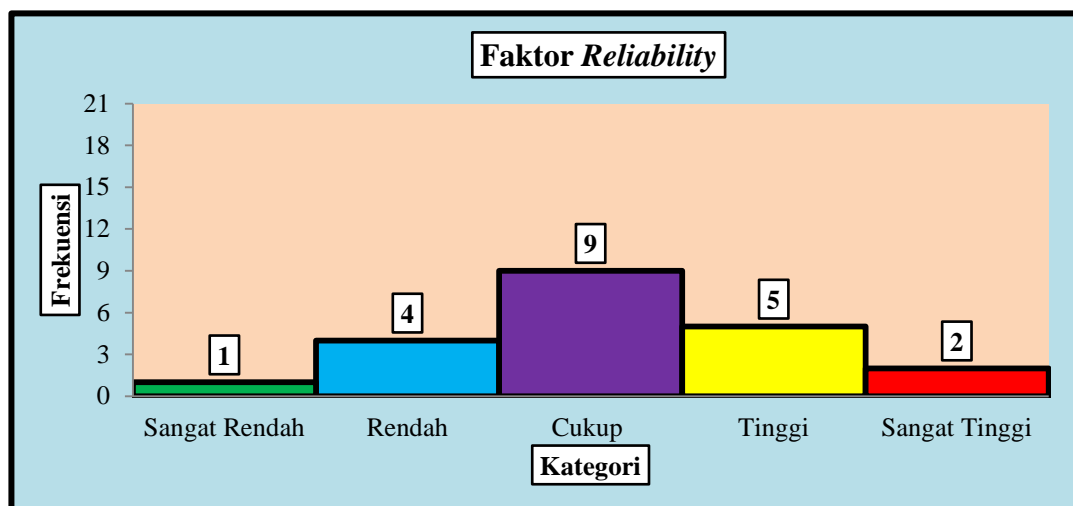
Statistik	
<i>N</i>	21
<i>Mean</i>	23.10
<i>Median</i>	23.00
<i>Mode</i>	23.00
<i>Std. Deviation</i>	1.14
<i>Minimum</i>	20.00
<i>Maximum</i>	25.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability* disajikan pada tabel 14 sebagai berikut:

Tabel 14. Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Reliability*

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$24,81 < X$	Sangat Tinggi	2	9.52%
2	$23,67 < X \leq 24,81$	Tinggi	5	23.81%
3	$22,53 < X \leq 23,67$	Cukup	9	42.86%
4	$21,39 < X \leq 22,53$	Rendah	4	19.05%
5	$X \leq 21,39$	Sangat Rendah	1	4.76%
Jumlah			21	100%

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 14 tersebut di atas, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability* dapat disajikan pada gambar 5 sebagai berikut:



Gambar 5. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Reliability*

Berdasarkan tabel 14 dan gambar 5 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability* berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 4,76% (1 orang), “rendah” sebesar 19,05% (4 orang), “cukup” sebesar 42,86% (9 orang), “tinggi” sebesar 23,81% (5 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 9,52% (2 orang).

2. Faktor *Responsiveness*

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness* didapat skor terendah (*minimum*) 8,00, skor tertinggi (*maksimum*) 13,00, rerata (*mean*) 11,24, nilai tengah (*median*) 12,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 12,00, standar deviasi (SD) 1,18. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 15 sebagai berikut:

Tabel 15. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Responsiveness*

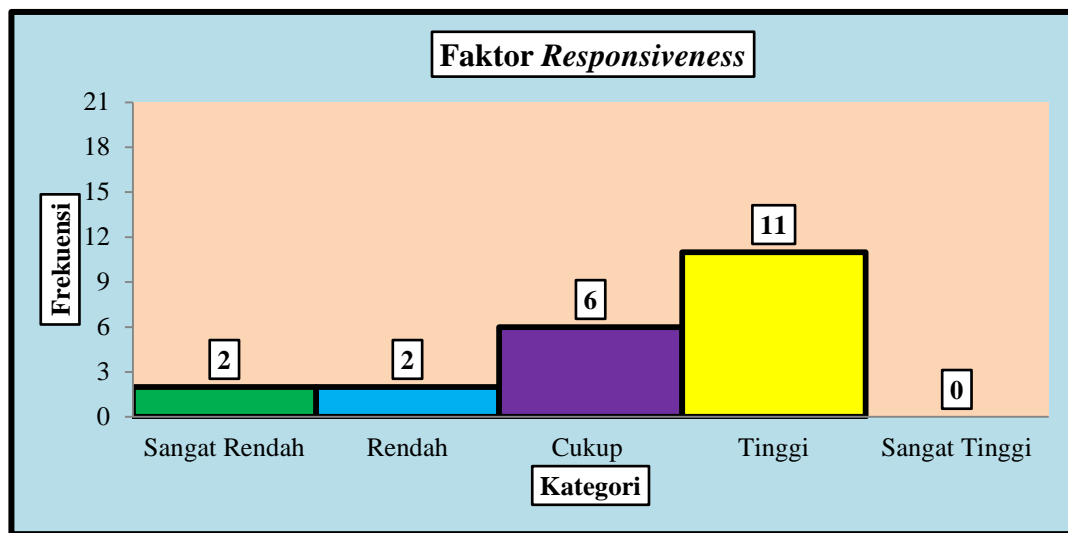
Statistik	
<i>N</i>	21
<i>Mean</i>	11.24
<i>Median</i>	12.00
<i>Mode</i>	12.00
<i>Std. Deviation</i>	1.18
<i>Minimum</i>	8.00
<i>Maximum</i>	13.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness* disajikan pada tabel 16 sebagai berikut:

Tabel 16. Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Responsiveness*

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$13,01 < X$	Sangat Tinggi	0	0.00%
2	$11,83 < X \leq 13,01$	Tinggi	11	52.38%
3	$10,65 < X \leq 11,83$	Cukup	6	28.57%
4	$9,47 < X \leq 10,65$	Rendah	2	9.52%
5	$X \leq 9,47$	Sangat Rendah	2	9.52%
Jumlah			21	100%

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 16 tersebut di atas, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness* dapat disajikan pada gambar 6 sebagai berikut:



Gambar 6. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Responsiveness*

Berdasarkan tabel 16 dan gambar 6 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness* berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 9,52% (2 orang), “rendah” sebesar 9,52% (2 orang), “cukup” sebesar 28,57% (6 orang), “tinggi” sebesar 52,38% (11 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0% (0 orang).

3. Faktor *Confidence*

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *confidence* didapat skor terendah

(*minimum*) 18,00, skor tertinggi (*maksimum*) 25,00, rerata (*mean*) 22,76, nilai tengah (*median*) 23,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 22,00, *standar deviasi* (SD) 1,61. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 17 sebagai berikut:

Tabel 17. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Confidence*

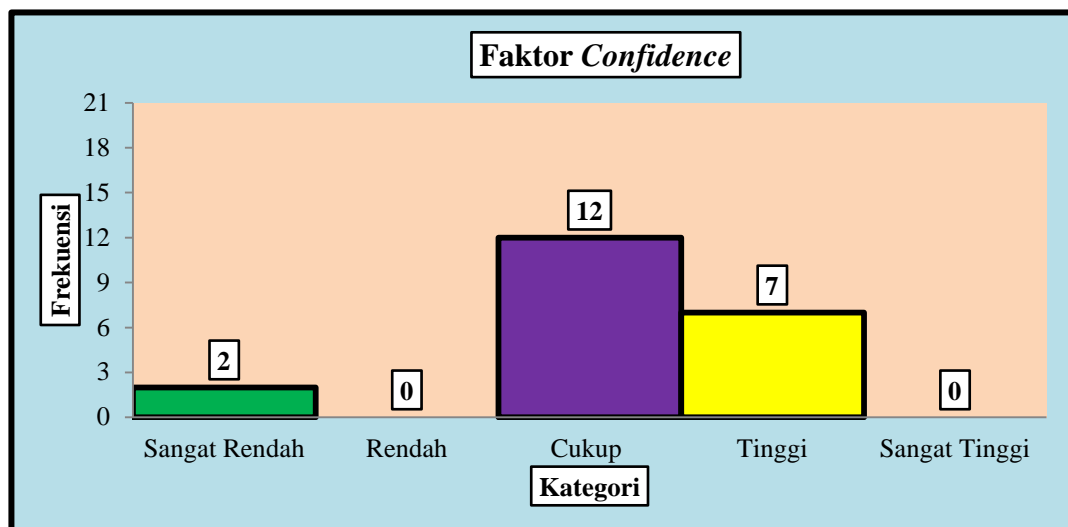
Statistik	
<i>N</i>	21
<i>Mean</i>	22.76
<i>Median</i>	23.00
<i>Mode</i>	22.00 ^a
<i>Std. Deviation</i>	1.61
<i>Minimum</i>	18.00
<i>Maximum</i>	25.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *confidence* disajikan pada tabel 18 sebagai berikut:

Tabel 18. Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Confidence*

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$25,18 < X$	Sangat Tinggi	0	0.00%
2	$23,57 < X \leq 25,18$	Tinggi	7	33.33%
3	$21,96 < X \leq 23,57$	Cukup	12	57.14%
4	$20,35 < X \leq 21,96$	Rendah	0	0.00%
5	$X \leq 20,35$	Sangat Rendah	2	9.52%
Jumlah			21	100%

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 18 tersebut di atas, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *confidence* dapat disajikan pada gambar 7 sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Confidence*

Berdasarkan tabel 18 dan gambar 7 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *confidence* berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 9,52% (2 orang), “rendah” sebesar 0% (0 orang), “cukup” sebesar 57,14% (12 orang), “tinggi” sebesar 33,33% (7 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0,00% (0 orang).

4. Faktor *Emphaty*

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *emphaty* didapat skor terendah (*minimum*) 21,00, skor tertinggi (*maksimum*) 28,00, rerata (*mean*) 25,29, nilai tengah (*median*) 26,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 26,00, *standar deviasi* (SD) 1,98. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 19 sebagai berikut:

Tabel 19. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Emphaty*

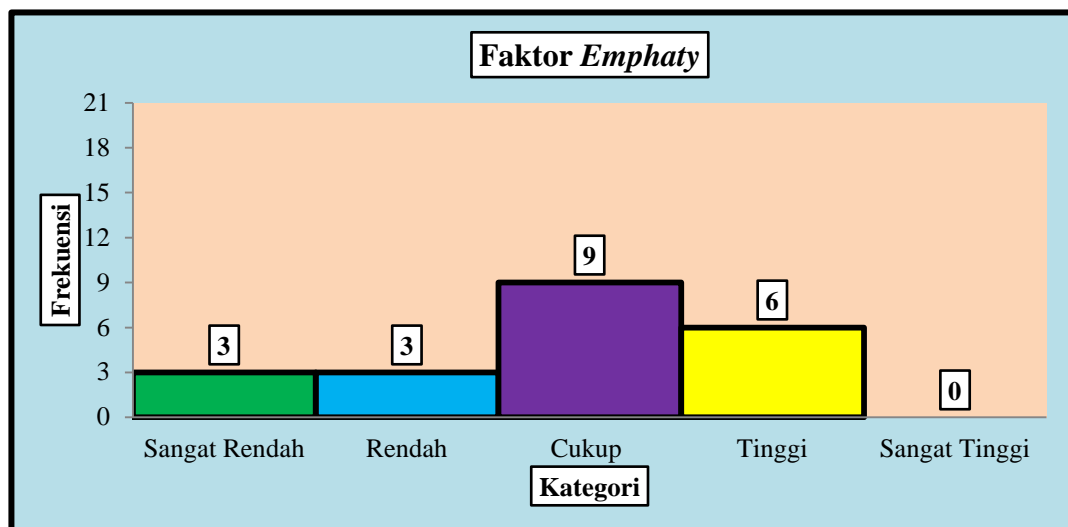
Statistik	
<i>N</i>	21
<i>Mean</i>	25.29
<i>Median</i>	26.00
<i>Mode</i>	26.00
<i>Std. Deviation</i>	1.98
<i>Minimum</i>	21.00
<i>Maximum</i>	28.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *emphaty* disajikan pada tabel 20 sebagai berikut:

Tabel 20. Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Emphaty*

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$28,26 < X$	Sangat Tinggi	0	0.00%
2	$26,28 < X \leq 28,26$	Tinggi	6	28.57%
3	$24,30 < X \leq 26,28$	Cukup	9	42.86%
4	$22,32 < X \leq 24,30$	Rendah	3	14.29%
5	$X \leq 22,32$	Sangat Rendah	3	14.29%
Jumlah			21	100%

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 20 tersebut di atas, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *emphaty* dapat disajikan pada gambar 8 sebagai berikut:



Gambar 8. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Emphaty*

Berdasarkan tabel 20 dan gambar 8 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *emphaty* berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 14,29% (3 orang), “rendah” sebesar 14,29% (3 orang), “cukup” sebesar 42,86% (9 orang), “tinggi” sebesar 28,57% (6 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0,00% (0 orang).

5. Faktor *Tangible*

Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *tangible* didapat skor terendah (*minimum*) 15,00, skor tertinggi (*maksimum*) 27,00, rerata (*mean*) 21,03, nilai tengah (*median*) 21,00, nilai yang sering muncul (*mode*) 21,00, *standar deviasi* (SD) 2,98. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 21 sebagai berikut:

Tabel 21. Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Tangible*

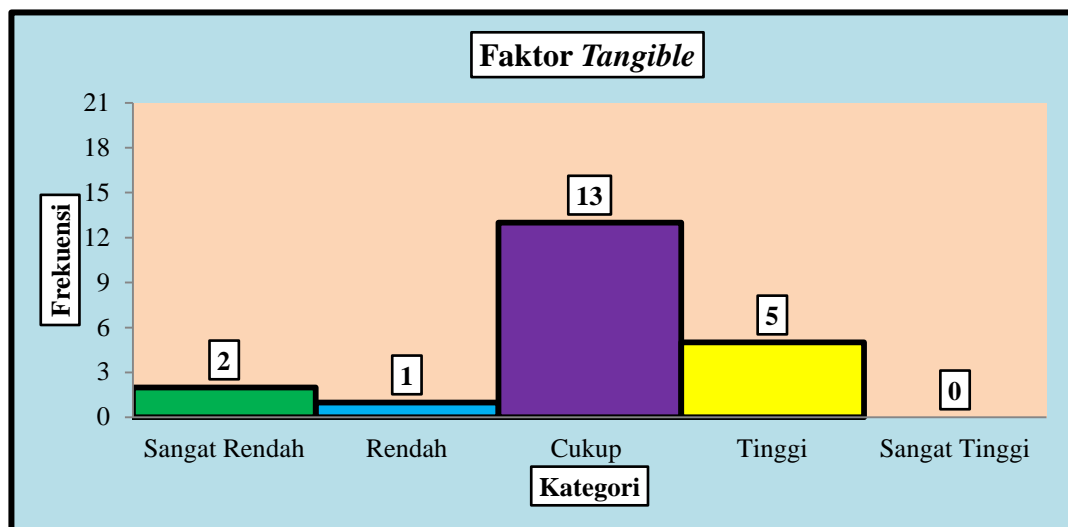
Statistik	
<i>N</i>	21
<i>Mean</i>	19.57
<i>Median</i>	20.00
<i>Mode</i>	20.00
<i>Std. Deviation</i>	1.21
<i>Minimum</i>	17.00
<i>Maximum</i>	21.00

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *tangible* disajikan pada tabel 22 sebagai berikut:

Tabel 22. Norma Penilaian Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Tangible*

No	Interval	Kategori	Frekuensi	%
1	$21,39 < X$	Sangat Tinggi	0	0.00%
2	$20,18 < X \leq 21,39$	Tinggi	5	23.81%
3	$18,97 < X \leq 20,18$	Cukup	13	61.90%
4	$17,76 < X \leq 18,97$	Rendah	1	4.76%
5	$X \leq 17,76$	Sangat Rendah	2	9.52%
Jumlah			21	100%

Berdasarkan norma penilaian pada tabel 22 tersebut di atas, tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *tangible* dapat disajikan pada gambar 9 sebagai berikut:



Gambar 9. Diagram Batang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor *Tangible*

Berdasarkan tabel 19 dan gambar 9 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berdasarkan faktor *tangible* berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 9,52% (2 orang), “rendah” sebesar 4,76% (1 orang), “cukup” sebesar 61,90% (13 orang), “tinggi” sebesar 23,81% (5 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0,00% (0 orang).

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 21 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu faktor keandalan, faktor daya tanggap, faktor jaminan, faktor empati, faktor berwujud. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta dalam kategori cukup. Secara rinci kategori paling tinggi yaitu tinggi sebesar 38,10%,

selanjutnya pada kategori rendah dan cukup sebesar 28,57%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta belum maksimal.

Tinggi buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta, dapat diketahui melalui kepuasan orang terhadap kualitas pelayanan pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta. Kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta merupakan suatu tingkatan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari orang dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya orang akan merasa puas. Jika pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta memberikan pelayanan yang memuaskan, maka orang akan merasa nyaman dan terpuaskan.

Seperti yang diungkapkan Irawan (2002: 4) bahwa kepuasan seorang pelanggan didorong oleh beberapa faktor, antara lain: mutu produk, harga, *service quality* (*servqual*) dan *emotional factor*. Oleh karena itu, sebagai yang memberikan jasa berupa layanan, pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta harus memperhatikan kualitas pelayanan dikenakan kepada orang tua sebagai pelanggannya, sehingga para pelanggan tersebut merasa puas dengan jasa yang diberikan.

Tjiptono (2005: 53) menyatakan bahwa atribut-atribut pembentuk kepuasan adalah kesesuaian harapan, kemudahan untuk memperoleh, dan ketersediaan untuk merekomendasikan. Apabila pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta dapat memberikan layanan yang sesuai harapan orang tua dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat terus meningkat. Selain itu, apabila pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta dapat memperkuat atribut ketersediaan untuk merekomendasikan dalam diri para konsumennya, maka dapat dipastikan bahwa pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta tersebut dapat lebih meningkatkan eksistensinya atau meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta.

Hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta untuk terus dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap lembaganya. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Griffin (2005: 35), diketahui bahwa terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh saat seorang pelanggan merasa puas dengan jasa yang ditawarkan. Salah satu manfaatnya adalah meningkatkan loyalitas dan penghargaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Apabila pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi, maka tingkat kepuasan, loyalitas, dan penghargaan orang tua sebagai pelanggan juga akan meningkat

terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta tersebut.

Pelanggan merupakan seseorang yang menginginkan jasa atau produk terbaik, oleh karena itu setiap tempat produksi jasa atau barang berlomba untuk menyediakan jasa dan produk dengan cara yang cepat, tepat dan aman. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan terhadap apa yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Kepuasan dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Sebaliknya pelanggan merasa puas maka dia akan mempunyai kesetiaan menjadi konsumen tetap pada produk tersebut.

Dari hasil tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta sudah cukup baik dan dapat diterima oleh sebagian besar konsumen (orang tua). Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pelatihan dapat diketahui melalui kepuasan para orang tua terhadap kualitas pelayanan pelatihan. Kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari orang tua dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya orang tua tidak banyak keluar atau kesetiaan yang berlanjut. Jika pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta, memberikan pelayanan

yang memuaskan, dalam hal ini pelatihan menunjukkan kualitasnya sebagai pelatihan, maka orang tua akan merasa nyaman dan terpuaskan atas kinerja pelatihan.

Pencapaian prestasi orang tua yang dilatih dipengaruhi oleh kualitas seorang pelatih. Oleh karena itu pelatih harus memenuhi kriteria sebagai pelatih yang baik. Adapun syarat-syarat pelatih yang baik menurut Suharno (1993: 6), pelatih yang baik memiliki kemampuan menguasai ilmu sesuai bidangnya secara teoritis dan praktis, memiliki *skill* yang baik sesuai dengan cabang olahraganya. Dalam suatu proses latihan setiap pelatih dituntut untuk memiliki kesadaran dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan dan suatu pertandingan berjalan dengan baik dan lancar. Maka dari itu untuk menciptakan kepuasan di individu pemain setiap pelatih harus menanamkan sikap profesionalisme, berjiwa sportif, memiliki kejujuran, adil, memiliki kewibawaan, ketekunan, kepedulian terhadap pemain, berjiwa kepemimpinan, dan yang paling penting menguasai ilmu kepelatihan serta memiliki program latihan yang jelas sesuai dengan kelompok umur yang ada.

Tugas dari seorang pelatih adalah membantu dan membina pemain agar dapat mempunyai kemampuan dengan baik dan benar serta mencapai prestasi yang telah diprogramkan sesuai dengan tingkatan jangka perkembangan pemain sehingga dari proses berlatih menjadikan pemain matang pada usia prestasi. Bertambah dewasanya pemain dari tingkatan kelompok usia menjadikan pemikiran pemain menjadi lebih dewasa untuk menentukan latihan yang lebih

baik sehingga dari hal tersebut timbul kepuasan yang diperoleh orang tua dari setiap pelatihan yang membina. Kualitas pelatihan yang baik, yaitu:

- 5) Mempunyai kondisi fisik dan keterampilan cabang olahraga yang baik, meliputi: kesehatan dan penguasaan *skill* yang baik sesuai cabang olahraga yang dibina.
- 6) Mempunyai pengetahuan yang baik, meliputi: pengalaman dan penguasaan ilmu secara teoritis dan praktis.
- 7) Mempunyai kepribadian yang baik, meliputi: tanggung jawab, kedisiplinan, dedikasi, keberanian, sikap kepemimpinan, humor, kerjasama, dan penampilan.
- 8) Kemampuan psikis, meliputi: kreatifitas, daya perhatian dan konsentrasi, dan motivasi.

C. Keterbatasan Hasil Penelitian

Kendatipun peneliti sudah berusaha keras memenuhi segala kebutuhan yang dipersyaratkan, bukan berarti penelitian ini tanpa kelemahan dan kekurangan. Beberapa kelemahan dan kekurangan yang dapat dikemukakan di sini antara lain:

1. Sulitnya mengetahui kesungguhan responden dalam mengerjakan skala psikologi. Usaha yang dilakukan untuk memperkecil kesalahan yaitu dengan memberi gambaran tentang maksud dan tujuan penelitian ini.
2. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada hasil skala psikologi, sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam pengisian skala psikologi. Selain itu dalam pengisian angket diperoleh adanya

sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya.

3. Saat pengambilan data penelitian yaitu saat penyebaran instrumen skala psikologi penelitian kepada responden, tidak dapat dipantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito BMX *Racing School* Yogyakarta berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 4,76% (1 orang), “rendah” sebesar 28,57% (6 orang), “cukup” sebesar 28,57% (6 orang), “tinggi” sebesar 38,10% (8 orang), dan “sangat tinggi” sebesar 0,00% (0 orang).

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kepada pemerintah daerah untuk dapat memberi bantuan berupa sumbangan material maupun spiritual, supaya apa yang telah direncanakan oleh para pelatihan dapat terlaksana sebaik mungkin
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan yang bermanfaat bagi pelatihan supaya dalam melaksanakan latihan lebih optimal dalam memberikan pelayanan.

C. Saran

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, antara lain:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatihan balap sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *BMX Racing School* Yogyakarta dengan menggunakan model lain.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih melakukan pengawasan pada saat pengambilan data agar data yang dihasilkan lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Fungsi dan pengembangan pengukuran tes dan prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Bompa, O.T. (1994). *Theory and methodology of training*. Toronto: Kendall/Hunt Publishing Company.
- Dwijowinoto, K. (1993). *Dasar-dasar ilmiah kepelatihan*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Gaspersz, V. (2006). *Total quality management*. Jakarta: Gramedia.
- Hadi, S. (1991). *Analisis butir untuk instrument angket, tes, dan skala nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harsono. (2015). *Kepelatihan olahraga. (teori dan metodologi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Irianto, D.P. (2002). *Dasar kepelatihan*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Mardiyah. (2015). Peran orang tua dalam pendidikan agama terhadap pembentukan kepribadian anak. *Jurnal Kependidikan*, Vol. III No. 2.
- Mowen, JC & Minor, M. (1998). *Consumer behavior fifth edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Musanto, T. (2004). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2: 123 – 136.
- Nanang Fatihi Allafal Fikri (2019). *Kepuasan atlet terhadap kualitas layanan pelatih sekolah sepakbola (SSB) di Kabupaten Bantul*. Skripsi sarjana, tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- ‘Ayuna, Q. (2017). Motivasi orang tua memasukkan anaknya pada kelompok bermain. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Anak*, Vol. I, No. 1.

- Novrinda, Kurniah, N, & Yulisdesni. (2017). Peran orangtua dalam pendidikan anak usia dini ditinjau dari latar belakang pendidikan. *Jurnal Potensia*, Vol 1 No 1.
- Onang, U. (2007). *Kepemimpinan dan komunikasi*. Bandung: Alumni.
- Pertiwi. (2011). *Tingkat kepuasan peserta senam di Delingsari Gamping Tengah Ambarketawang terhadap instruktur senam*. Skripsi sarjana, tidak diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Poerwodarminto. (2005). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdikbud.
- Rahma, A & Hartoyo. (2010). Pengaruh karakteristik orangtua dan sekolah terhadap tingkat kepuasan pelayanan pendidikan dasar. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, Vol 3 No 2.
- Salim & Yenny S, (2010). *Kamus besar bahasa Indonesia kontemporer*. Jakarta: Modern. English Press.
- Soepardi. (1998). *Coaching dan training*. Jakarta: Proyek Pendidikan STO.
- Sudijono, A. (2009). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno HP. (1993). *Ilmu kepelatihan olahraga*. Yogyakarta: FPOK IKIP Yogyakarta.
- Sukadiyanto. (2011). *Pengantar teori dan metodologi melatih fisik*. Bandung: CV Lubuk Agung.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sutarto. (1991). *Dasar-dasar kepemimpinan administrasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Tangkilisan, H.N.S. (2005). *Manajemen publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Tasunar, N. (2006). Kualitas pelayanan sebagai strategi menciptakan kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1, h. 41-62.

- Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yulairmi & Putu, R. (2007). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yunus. (1998). *Olahraga pilihan bola voli*. Jakarta: Depdikbud Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Zeithaml, V, Bitner & Gremler. (2006). *Service marketing - integrating customer focus accross the firm forth edition*. New York: McGraw Hill.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Validasi

SURAT VALIDASI AHLI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : A. Erlina Listyarini, M.Pd.
NIP : NIP. 19601219 198803 2 001

Menerangkan bahwa saudara:


Nama : Bayu Dwi Novianto
NIM : 14601244032
Jurusan : PJKR
Judul : Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelatih Balap Sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito Bmx Racing School Yogyakarta

Telah disetujui dan layak digunakan sebagai instrumen untuk penelitian penyelesaian tugas akhir skripsi dengan menambahkan beberapa saran sebagai berikut:

1. *Isilah siswa dengan Peserta Latihan*
2. *Bukan Sasaran Latihan tapi Isilah nya Program Latihan.*
3. *Ada beberapa nomor yang ada bahasa nya harus di benahi*
4. *Cek kembali item test yang + & -*

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 Feb 2019


A. Erlina Listyarini, M.Pd.
NIP. 19601219 198803 2 001

Lanjutan Lampiran 1.

SURAT VALIDASI AHLI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komarudin, M.A.
NIP : NIP. 197409282003121002

Menerangkan bahwa saudara:

Nama : Bayu Dwi Novianto
NIM : 14601244032
Jurusan : PJKR
Judul : Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Pelatih Balap Sepeda di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito *Bmx Racing School* Yogyakarta

Telah disetujui dan layak digunakan sebagai instrumen untuk penelitian penyelesaian tugas akhir skripsi dengan menambahkan beberapa saran sebagai berikut:

1. *Dit. tulis skripsi dengan Judul yang benar.*
- 2.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 8 Maret 2019



Komarudin, M.A.
NIP. 197409282003121002

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Fakultas



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**

Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp.(0274) 513092, 586168 psw: 282, 299, 291, 541

Nomor: 08./UN.34.16/PP/2019.

16 Agustus 2019

Lamp. : 1 Eks.

Hal : Permohonan Izin Penelitian.

Kepada Yth.

**Ketua Pelatih Nurwarsito BMX Racing School
di Tempat.**

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami dari Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, bermaksud memohon izin wawancara, dan mencari data untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk memberikan izin bagi mahasiswa:

Nama : Bayu Dwi Novianto
NIM : 14601244032
Program Studi : PJKR
Dosen Pembimbing : A. Erlina Listyarini, M.Pd.
NIP : 196012191988032001
Penelitian akan dilaksanakan pada :
Waktu : 16 s/d 23 Agustus 2019
Tempat : Sirkuit BMX Youth Center Mlati Sleman.
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Orang tua Terhadap Pelatih Balap Sepeda di Sekolah
Balap Sepeda Nurwarsito BMX Racing School Yogyakarta.

Demikian surat ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasama dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Dekan,



Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.
NIP. 196407071988121001

Tembusan :

1. Kaprodi PJKR
2. Pembimbing Tas.
3. Mahasiswa ybs

Lampiran 3. Angket Uji Coba

ANGKET

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELATIH BALAP
SEPEDA DI SEKOLAH BALAP SEPEDA NURWARSITO
BMX RACING SCHOOL YOGYAKARTA**

BIODATA RESPONDEN

Nama Orang Tua/Wali :

Nama Peserta latihan :

Petunjuk pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada tempat yang telah disediakan.
3. Alternatif tanggapan

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Contoh

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	Pelatih Balap Sepeda Nurwarsito <i>BMX Racing School</i> Yogyakarta selalu bersikap disiplin	✓			

Pernyataan

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	Pelatih memulai latihan selalu tepat waktu				
2	Pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu				
3	Pelatih selalu membuat program latihan				
4	Program latihan yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran latihan				
5	Pelatih selalu bersikap disiplin				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
6	Pelatih dapat menjadi contoh dan panutan peserta latihan				
7	Pelatih membantu apabila peserta latihan kesulitan dalam melakukan latihan				
8	Pelatih melayani peserta latihan dengan sebaik mungkin				
9	Pelatih bersedia membantu kesulitan peserta latihan /orang tua di luar jam latihan				
10	Pelatih mau menerima kritik dan saran dari peserta latihan /orang tua				
11	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepada peserta latihan yang berprestasi				
12	Pelatih memberikan hadiah kepada peserta latihan yang rajin datang mengikuti latihan				
13	Pelatih memberikan jaminan keselamatan selama latihan mengikuti standar keamanan				
14	Pelatih tidak memberikan jaminan keamanan apabila peserta latihan tidak mengikuti tata tertib pelatih				
15	Pelatih tidak menyediakan kotak P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan)				
16	Pelatih dapat memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cedera				
17	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang telah disusun pelatih				
18	Cara latihan yang diberikan sangat mudah dipahami dan dilaksanakan				
19	Pelatih mengajarkan peserta latihan untuk memiliki tutur kata yang baik dan sikap yang baik dalam latihan				
20	Pelatih sudah berpengalaman di bidang balap sepeda				
21	Terjalin hubungan baik antara pelatih dengan peserta latihan dan orang tua				
22	Materi yang disampaikan pelatih mudah untuk dipahami				
23	Pelatih sangat ramah (tidak galak) terhadap peserta latihan				
24	Pelatih lancar dalam latihan kepada peserta latihan				
25	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
	peserta latihan sebelum berlatih				
26	Pelatih tidak mengenal setiap peserta latihan yang ada dalam latihan				
27	Pelatih memperhatikan kedisiplinan peserta latihan				
28	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan peserta latihannya				
29	Peserta latihan dan orang tua dapat menghubungi pelatih (telpon, email, dll)				
30	Persyaratan untuk mengikuti latihan sangat mudah				
31	Pelatih yang ada di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito <i>BMX Racing School</i> memakai baju yang sesuai saat melatih				
32	Pelatih yang ada di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito <i>BMX Racing School</i> memakai sepatu yang pantas saat melatih				
33	Pelatih yang ada di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito <i>BMX Racing School</i> mempunyai sertifikat melatih				
34	Pelatih berpenampilan rapi dan menarik				
35	Pelatih menggunakan jam tangan/ <i>stopwatch</i> pada saat latihan				
36	Pelatih membawa dan menggunakan peluit pada saat latihan				
37	Pelatih tidak membawa evaluasi peserta latihan pada saat latihan				
38	Pelatih menggunakan media, seperti gambar, video dll saat melatih				

Lampiran 4. Data Uji Coba

DATA UJI COBA PADA ORANG TUA/ WALI DI SAWO *BIKE ACCADEMY*

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	Σ
1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	137
2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	4	2	3	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	2	4	124
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	121
4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	127
5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	147
6	4	2	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	129
7	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	95
8	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	94
9	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	93
10	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	93

Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas

VALIDITAS

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUTIR 01	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 02	229.5000	1639.389	.778	.754
BUTIR 03	229.5000	1639.389	.778	.754
BUTIR 04	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 05	229.5000	1639.389	.778	.754
BUTIR 06	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 07	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 08	229.5000	1628.500	.769	.752
BUTIR 09	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 10	229.5000	1628.500	.769	.752
BUTIR 11	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 12	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 13	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 14	229.5000	1639.389	.778	.754
BUTIR 15	229.4000	1625.822	.826	.752
BUTIR 16	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 17	228.8000	1594.844	.933	.747
BUTIR 18	229.5000	1628.500	.769	.752
BUTIR 19	229.5000	1628.500	.769	.752
BUTIR 20	228.8000	1594.844	.933	.747
BUTIR 21	228.6000	1650.933	.517	.756
BUTIR 22	229.5000	1628.500	.769	.752
BUTIR 23	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 24	229.5000	1628.500	.769	.752
BUTIR 25	229.1000	1609.878	.777	.750
BUTIR 26	229.5000	1628.500	.769	.752
BUTIR 27	228.8000	1594.844	.933	.747

BUTIR 28	228.7000	1615.789	.852	.750
BUTIR 29	228.8000	1607.511	.876	.749
BUTIR 30	228.8000	1594.844	.933	.747
BUTIR 31	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 32	229.5000	1628.500	.769	.752
BUTIR 33	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 34	229.2000	1673.733	-.024	.760
BUTIR 35	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 36	228.5000	1635.833	.863	.754
BUTIR 37	229.5000	1628.500	.769	.752
BUTIR 38	228.5000	1635.833	.863	.754
Total	116.0000	418.222	1.000	.984

Keterangan: $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (df 10 = 0,576) = valid

RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.986	36

Lampiran 6. Tabel r

Tabel r <i>Product Moment</i>											
Pada Sig.0,05 (<i>Two Tail</i>)											
N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Lampiran 7. Angket Penelitian

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELATIH BALAP
SEPEDA DI SEKOLAH BALAP SEPEDA NURWARSITO
BMX RACING SCHOOL YOGYAKARTA**

BIODATA RESPONDEN

Nama Orang Tua/Wali :

Nama Peserta latihan :

Petunjuk pengisian

4. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
5. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (√) pada tempat yang telah disediakan.
6. Alternatif tanggapan
 - STS = Sangat Tidak Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - S = Setuju
 - SS = Sangat Setuju

Contoh

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	Pelatih Balap Sepeda Nurwarsito <i>BMX Racing School</i> Yogyakarta selalu bersikap disiplin	√			

Pernyataan

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
1	Pelatih memulai latihan selalu tepat waktu				
2	Pelatih mengakhiri latihan/selesai tidak tepat waktu				
3	Pelatih selalu membuat program latihan				
4	Program latihan yang disampaikan pelatih sesuai dengan sasaran latihan				
5	Pelatih selalu bersikap disiplin				
6	Pelatih dapat menjadi contoh dan panutan peserta				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
	latihan				
7	Pelatih membantu apabila peserta latihan kesulitan dalam melakukan latihan				
8	Pelatih melayani peserta latihan dengan sebaik mungkin				
9	Pelatih bersedia membantu kesulitan peserta latihan /orang tua di luar jam latihan				
10	Pelatih mau menerima kritik dan saran dari peserta latihan /orang tua				
11	Pelatih selalu memberikan penghargaan kepada peserta latihan yang berprestasi				
12	Pelatih memberikan hadiah kepada peserta latihan yang rajin datang mengikuti latihan				
13	Pelatih memberikan jaminan keselamatan selama latihan mengikuti standar keamanan				
14	Pelatih tidak memberikan jaminan keamanan apabila peserta latihan tidak mengikuti tata tertib pelatih				
15	Pelatih tidak menyediakan kotak P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan)				
16	Pelatih dapat memberikan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan/cedera				
17	Pelaksanaan latihan sesuai dengan program latihan yang telah disusun pelatih				
18	Cara latihan yang diberikan sangat mudah dipahami dan dilaksanakan				
19	Pelatih mengajarkan peserta latihan untuk memiliki tutur kata yang baik dan sikap yang baik dalam latihan				
20	Pelatih sudah berpengalaman di bidang balap sepeda				
21	Materi yang disampaikan pelatih mudah untuk dipahami				
22	Pelatih sangat ramah (tidak galak) terhadap peserta latihan				
23	Pelatih lancar dalam latihan kepada peserta latihan				
24	Pelatih memperhatikan dan mengecek perlengkapan peserta latihan sebelum berlatih				
25	Pelatih tidak mengenal setiap peserta latihan yang ada dalam latihan				

No	Pernyataan	Alternatif			
		STS	TS	S	SS
26	Pelatih memperhatikan kedisiplinan peserta latihan				
27	Pelatih selalu memperhatikan kemajuan peserta latihannya				
28	Peserta latihan dan orang tua dapat menghubungi pelatih (telpon, email, dll)				
29	Persyaratan untuk mengikuti latihan sangat mudah				
30	Pelatih yang ada di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito <i>BMX Racing School</i> memakai baju yang sesuai saat melatih				
31	Pelatih yang ada di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito <i>BMX Racing School</i> memakai sepatu yang pantas saat melatih				
32	Pelatih yang ada di Sekolah Balap Sepeda Nurwarsito <i>BMX Racing School</i> mempunyai sertifikat melatih				
33	Pelatih menggunakan jam tangan/ <i>stopwatch</i> pada saat latihan				
34	Pelatih membawa dan menggunakan peluit pada saat latihan				
35	Pelatih tidak membawa evaluasi peserta latihan pada saat latihan				
36	Pelatih menggunakan media, seperti gambar, video dll saat melatih				

Lampiran 8. Data Penelitian

**DATA PENELITIAN PADA ORANG TUA/WALI DI SEKOLAH BALAP SEPEDA NURWARSITO BMX RACING
SCHOOL YOGYAKARTA**

No	Reliability								Responsivene ss				Confidence								Empathy								Tangibles								Σ	Mean	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1 0	1 1	1 2	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	2 4	2 5	2 6	2 7	2 8	2 9	3 0	3 1	3 2	3 3	3 4	3 5	3 6			
1	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	100	2.78
2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	95	2.64	
3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	105	2.92	
4	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	104	2.89	
5	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	106	2.94	
6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	98	2.72
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	104	2.89
8	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	105	2.92
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	104	2.89
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	105	2.92	
11	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	103	2.86	
12	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	103	2.86	
13	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	98	2.72	
14	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	101	2.81	
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	104	2.89	
16	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	103	2.86		
17	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	100	2.78		
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	100	2.78	
19	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	98	2.72		
20	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103	2.86	
21	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	102	2.83		

Lampiran 9. Deskriptif Statistik

Statistics

	Tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatih	Reliability	Responsiveness	Confidence	Empathy	Tangibles
N	Valid 21	21	21	21	21	21
	Missing 0	0	0	0	0	0
Mean	101.95	23.10	11.24	22.76	25.29	19.57
Median	103.00	23.00	12.00	23.00	26.00	20.00
Mode	103.00 ^a	23.00	12.00	22.00 ^a	26.00	20.00
Std. Deviation	2.94	1.14	1.18	1.61	1.98	1.21
Minimum	95.00	20.00	8.00	18.00	21.00	17.00
Maximum	106.00	25.00	13.00	25.00	28.00	21.00
Sum	2141.00	485.00	236.00	478.00	531.00	411.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Tingkat kepuasan orang tua terhadap pelatih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 95	1	4.8	4.8	4.8
98	3	14.3	14.3	19.0
100	3	14.3	14.3	33.3
101	1	4.8	4.8	38.1
102	1	4.8	4.8	42.9
103	4	19.0	19.0	61.9
104	4	19.0	19.0	81.0
105	3	14.3	14.3	95.2
106	1	4.8	4.8	100.0
Total	21	100.0	100.0	

Reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20	1	4.8	4.8	4.8
22	4	19.0	19.0	23.8
23	9	42.9	42.9	66.7
24	5	23.8	23.8	90.5
25	2	9.5	9.5	100.0
Total	21	100.0	100.0	

Responsiveness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	8	1	4.8	4.8	4.8
	9	1	4.8	4.8	9.5
	10	2	9.5	9.5	19.0
	11	6	28.6	28.6	47.6
	12	10	47.6	47.6	95.2
	13	1	4.8	4.8	100.0
Total		21	100.0	100.0	

Confidence

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	1	4.8	4.8	4.8
	20	1	4.8	4.8	9.5
	22	6	28.6	28.6	38.1
	23	6	28.6	28.6	66.7
	24	5	23.8	23.8	90.5
	25	2	9.5	9.5	100.0
Total		21	100.0	100.0	

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21	1	4.8	4.8	4.8
	22	2	9.5	9.5	14.3
	23	2	9.5	9.5	23.8
	24	1	4.8	4.8	28.6
	25	1	4.8	4.8	33.3
	26	8	38.1	38.1	71.4
	27	5	23.8	23.8	95.2
	28	1	4.8	4.8	100.0
Total		21	100.0	100.0	

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	2	9.5	9.5	9.5
	18	1	4.8	4.8	14.3
	19	6	28.6	28.6	42.9
	20	7	33.3	33.3	76.2
	21	5	23.8	23.8	100.0
Total		21	100.0	100.0	

Lampiran 10. Dokumentasi Uji Coba



Orang tua/wali di Sawo *Bike Accademy* sedang mengisi angket



Orang tua/wali di Sawo *Bike Accademy* sedang mengisi angket

Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian



Orang tua/wali di Nurwarsito BMX *Racing School* sedang mengisi angket



Orang tua/wali di Nurwarsito BMX *Racing School* sedang mengisi angket



Gambar ketika penelitian di sirkuit *Youth Center*



Gambar ketika penelitian di sirkuit *Youth Center*



Gambar ketika bersama assiten pelatih



Gambar ketika bersama kepala pelatih



Gambar ketika di mess Nurwasito BMX *Racing School*



Beberapa piala yang pernah didapatkan Nurwasito BMX *Racing School*